

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ІМЕНІ ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»

ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

Комплекс навчально-методичного забезпечення
підготовки бакалаврів всіх спеціальностей

Денна форма навчання

Рекомендовано Вченою радою ФСП НТУУ «КПІ»

КИЇВ –2017

Психологія конфлікту: комплекс навчально-методичного забезпечення підготовки бакалаврів всіх спеціальностей. Укл.: Кононець М.О. – К. : НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського», 2017. – 48 с.

Навчальне видання
Соціальна психологія
Комплекс навчально-методичного забезпечення
підготовки бакалаврів всіх спеціальностей
Денна форма навчання

Укладач: *Кононець Марія Олександрівна*, кандидат психологічних наук, доцент.

Відповідальний редактор: *Воляннюк Наталія Юріївна*, доктор психологічних наук, професор кафедри психології і педагогіки.

Рецензент: *Кравчук Олексій Олегович*, доктор юридичних наук, доцент.

Анотація

Предметом вивчення навчальної дисципліни «Психологія конфлікту» є закономірності стосунків та поведінки людей у конфліктних ситуаціях, причини виникнення конфліктів і методи їх подолання.

Навчальна дисципліна має на меті навчити студентів використовувати знання щодо типології, причин виникнення конфліктів та стратегій поведінки у конфліктах, застосовувати знання щодо ролі посередництва у розв'язанні конфліктів, використовувати традиційні методи і технології у подоланні та профілактиці конфліктів, прогнозувати зміни і динаміку перебігу конфліктів.

Аннотация

Предметом изучения учебной дисциплины «Психология конфликта» являются закономерности отношений и поведения людей в конфликтных ситуациях, причины возникновения конфликтов и методы их преодоления.

Учебная дисциплина имеет цель научить студентов использовать знания типологий, причин возникновения конфликтов и стратегий поведения в конфликтах, применять знания о роли посредничества в разрешении конфликтов, использовать традиционные методы и технологии в преодолении и профилактике конфликтов, прогнозировать изменения и динамику течения конфликтов.

Summery

The object of study of course "The Psychology of conflict" are patterns of relations and behavior of people in conflict situations, the causes of conflict and methods for overcoming them.

The goal of the discipline are teaching students to use knowledge about typologies, causes of conflicts, strategies of behavior in conflicts, a role of mediation in a conflict resolution, traditional methods and technologies in a conflict prevention, to predict changes and dynamics of the course of conflicts.

З М І С Т

I.	Загальні відомості.....	5
II.	Розподіл навчального часу.....	5
III.	Мета і завдання навчальної дисципліни.....	6
IV.	Зміст навчального матеріалу	7
1.	Розподіл навчального часу за темами.....	8
2.	Лекційні заняття.....	10
3.	Семінарські (практичні) заняття.....	39
4.	Самостійна робота студента.....	43
5.	Індивідуальні завдання	43
V.	Контрольні роботи.....	43
VI.	Методичні вказівки.....	43
VII.	Рекомендована література.....	44
Додаток 1.	Рейтингова система оцінювання.....	45
Додаток 2.	Перелік питань до заліку	48

I. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

Програма вивчення навчальної дисципліни «Психологія конфлікту» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів всіх напрямів Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського» (НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського»).

Навчальна дисципліна має статус за вибором і належить до циклу дисциплін базової підготовки.

Предметом навчальної дисципліни є закономірності стосунків та поведінки людей у конфліктних ситуаціях, причини виникнення конфліктів і методи їх подолання.

Міждисциплінарні зв'язки: «Психологія конфлікту» вивчається у 3(4), 5(6) семестрах. Даній дисципліні передують вступ до фаху, історія, філософія.

Завдяки засвоєнню змісту навчальної дисципліни студенти матимуть можливість передбачати шляхи подолання та профілактики конфліктів, прогнозувати зміни і динаміку перебігу конфліктів.

Навчальна дисципліна «Психологія конфлікту» вивчається протягом одного семестру, в загальному обсязі 60 годин: аудиторної роботи – 36 годин, з яких лекції – 18 годин, семінарські заняття – 18 годин; самостійна робота – 24 години. Розподіл навчального часу та темами наведено у тематичному плані.

Комплекс навчально-методичного забезпечення містить плани лекційних та семінарських занять, що дає можливість студентам ознайомитися зі змістом навчального матеріалу, який опрацьовувався на відповідних заняттях.

На консультаціях згідно зі встановленим графіком опрацьовується складний для засвоєння навчальний матеріал.

Навчальний матеріал занять, на яких студенти були відсутніми, вивчається ними самостійно; контроль засвоєння матеріалу при цьому здійснюється у формі співбесіди в час, призначений для проведення консультації, та в порядку, визначеному положенням про РСО.

Методика оцінювання рівня засвоєння матеріалу навчальної дисципліни передбачає використання рейтингової системи оцінювання. Шкала оцінювання – університетська. Формою семестрового контролю є залік.

II. РОЗПОДІЛ НАВЧАЛЬНОГО ЧАСУ

Розподіл навчальних годин кредитного модуля викладено відповідно до робочого навчального плану.

Форма навчання	Всього	Розподіл навчального часу за видами занять				Семестрова атестація
	Кредитів	Годин	Лекції	Семінарські заняття	СРС	
Денна	2	60	18	18	24	Залік

III. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою навчальної дисципліни є формування у студентів:

- здатності використовувати знання щодо типології, причин виникнення конфліктів та стратегій поведінки у конфліктах;
- здатності застосовувати знання щодо ролі посередництва у розв'язанні конфліктів;
- здатності використовувати традиційні методи і технології у подоланні та профілактиці конфліктів.
- здатності прогнозувати зміни і динаміку перебігу конфліктів.

Основні завдання кредитного модуля.

Згідно з вимогами програми навчальної дисципліни студенти після засвоєння кредитного модуля мають продемонструвати такі результати навчання:

знання:

- базових категорій психології конфлікту;
- сутності теорій конфлікту в психології;
- природи і причин конфліктів;
- типології конфліктів;
- структури та динаміки конфліктів;
- стилів і стратегій поведінки в конфліктах;
- процедур примирення, їх особливостей та правил проведення;
- шляхів психокорекції конфліктної поведінки.

уміння:

- аналізувати конфліктну ситуацію та конфлікт;
- визначати причини конфлікту;
- визначати психологічні бар'єри конструктивного вирішення конфлікту;
- передбачати шляхи запобігання та врегулювання конфліктів;
- користуватися методиками для визначення конфліктності особистості та її схильності до певних стилів поведінки в конфлікті;
- використовувати різні технології розв'язання конфліктних ситуацій;
- виступати посередником у вирішенні конфліктів.

досвід:

- діагностики конфлікту, вчасного виявлення прихованої конфліктної ситуації;
- визначення типу конфлікту та його функції (конструктивної або деструктивної);
- інтерпретації власних психічних станів та властивостей у площині конфліктних відносин;
- реалізації стратегій вирішення конфліктних ситуацій.

IV. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОГО МАТЕРІАЛУ

Структура кредитного модуля

Назви розділів і тем	Кількість годин			
	Всього	у тому числі		
		Лекції	Практичні (семінарські)	СРС
1	2	3	4	5
Тема 1. Конфлікт: поняття і предмет вивчення.	6	2	2	2
Тема 2. Багатогранність конфлікту.	6	2	2	2
Тема 3. Феноменологія і аналіз конфлікту.	6	2	2	2
Тема 4. Психологічні причини конфліктів.	6	2	2	2
Тема 5. Типології конфліктних особистостей.	7	2	2	3
Тема 6. Внутрішньоособистісний конфлікт.	6	2	2	2
Тема 7. Внутрішньоособистісний конфлікт, адиктивна та суїцидальна поведінка.	2	-	-	2
Тема 8. Конфлікти у міжособистісних відносинах.	7	2	2	3
Тема 9. Превентивна психологія конфлікту.	6	2	2	2
Тема 10. Психологія управління конфліктами.	4	2	-	2
Залік	4	-	2	2
Всього годин	60	18	18	24

1. Розподіл навчального часу за темами

Тема 1. Конфлікт: поняття і предмет вивчення.

Уявлення про конфлікт і еволюція поняття.

Конфлікт як предмет дослідження.

Конфлікт як предмет вивчення психології конфлікту та конфліктології.

Тема 2. Багатогранність конфлікту.

Конфлікт як вид критичних ситуацій.

Багатогранність конфлікту.

Джерела, причини та функції конфліктів.

Тема 3. Феноменологія і аналіз конфлікту.

Виникнення конфліктних відносин і ситуацій.

Аналіз структурних елементів конфлікту.

Особливості сприйняття конфліктної ситуації.

Прояви і типологія конфліктів.

Динаміка конфлікту: основні періоди розвитку і ескалації.

Тема 4. Психологічні причини конфліктів.

Протиріччя як джерело конфліктів.

Особистісні причини конфліктів.

Організаційно-управлінські причини конфліктів.

Міжособистісна перцепція як причина конфліктів.

Низька конфліктологічна компетентність як причини конфліктів.

Маніпуляції як причини конфліктів.

Тема 5. Типології конфліктних особистостей.

Типології конфліктних особистостей.

Типовий стереотип поведінки особистості у конфлікті пов'язаний з акцентуаціями характеру.

Особливості конфліктної поведінки у представників різних стилів мислення.

Тема 6. Внутрішньоособистісний конфлікт.

Внутрішньоособистісний конфлікт:

- особливості
- види,
- моделі поведінки та подолання.

Умови, шляхи і способи подолання внутрішніх конфліктів.

Тема 7. Внутрішньоособистісний конфлікт, адиктивна та суїцидальна поведінка.

Етапи розвитку адиктивної поведінки.

Види адиктивної поведінки.
Профілактика адиктивної поведінки.
Особливості поведінки адиктів у міжособистісних стосунках.
Компоненти адиктивної поведінки.
Класифікація суїцидальних конфліктів.
Особливості особистості суїцидента.
Структура і динаміка суїцидальної поведінки.

Тема 8. Конфлікти у міжособистісних відносинах.

Види і причини конфліктів у міжособистісній взаємодії.
Незадовільність потреб як джерело конфліктної протидії.
Конструктивна і деструктивна функція міжособистісних конфліктів.
Стадії, стратегії і тактики протидії у міжособистісних конфліктах.

Тема 9. Превентивна психологія конфлікту.

Психодіагностика як засіб прогнозування конфлікту.
Особливості та зміст превентивної психології конфлікту.
Подолання конфліктогенів спілкування.
Психологічні шляхи зниження рівня конфліктності особистості.

Тема 10. Психологія управління конфліктами.

Психологічний контекст управління конфліктами.
Вибір стилю поведінки учасників як умова і засіб вирішення конфлікту.
Технології конструктивного спілкування та раціональної поведінки у конфліктах.
Посередництво як сучасна психотехнологія вирішення конфліктів.

2. Лекційні заняття

Лекція 1. Тема 1. Конфлікт: поняття і предмет вивчення

Перелік основних питань:

Уявлення про конфлікт і еволюція поняття.

Конфлікт як предмет дослідження.

Конфлікт як предмет вивчення психології конфлікту та конфліктології.

Завдання на СРС:

Надати відповіді на питання для самоперевірки:

1. Проаналізуйте коли виникло поняття "конфлікт"?
2. Охарактеризуйте психологію конфлікту як науку.
3. У чому полягає відмінність психології конфлікту від інших наук соціології, психології?
4. В чому полягає інтегративність психології конфлікту як науки?

Ведення термінологічного словника.

Література: Основна: 1–5; Додаткова: 8–10

Конспект лекції

Уявлення про конфлікт і еволюція поняття. Поняття конфлікту належить і повсякденній свідомості, і науці. Проте наука наділяє його своїм специфічним змістом.

У повсякденному житті слово "конфлікт" ми застосовуємо до широкого кола явищ - від збройних сутичок і протистояння різних соціальних груп до службових або подружніх розходжень у думках.

Слово "конфлікт" походить від латинського "conflictus" – зіткнення. Практично незмінним воно є у інших мовах. Це поняття в науковому обігу ствердилося у другій половині ХХ століття.

Аналіз визначень конфлікту у словниках та енциклопедіях, дає можливість відмітити їх схожість. Зазвичай зміст поняття "конфлікт" розкривають через такі значення:

- 1) стан відкритої, часто затяжної боротьби; битва або війна;
- 2) стан дисгармонії у стосунках між людьми, ідеями чи інтересами; зіткнення протилежностей;
- 3) психічна боротьба, яка виникає як результат одночасного функціонування взаємно виключних імпульсів, бажань або тенденцій;
- 4) протистояння характерів або сил у літературному або сценічному творі.

У психології поняття "конфлікт" також застосовують досить широко. Поки психологи не дійшли спільної думки щодо визначення поняття "конфлікт" та розуміння його сутності. "Психологічний словник" за редакцією В.В. Давидова, О.В. Запорожця, Б.Ф. Ломова та ін. (1983) визначає конфлікт як суперечність, яку важко розв'язати і яка пов'язана з гострими емоційними переживаннями, а як форми конфлікту називає внутрішньоособистісні, міжособистісні та міжгрупові конфлікти. Якщо звернутися до психологічного словника за редакцією А.В. Петровського та М.Г. Ярошевського (1990), то у ньому конфлікт розглянуто як зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок чи поглядів опонентів чи суб'єктів взаємодії. Якщо звернутися до "Психологічного словника" за редакцією В.П. Зінченка та Б.Г. Мещерякова, то у ньому це поняття відсутнє. Відсутність єдиного розуміння змісту поняття "конфлікт" спонукає їх до пошуку власного розуміння досліджуваного феномену.

Так, Н.В. Гришина розглядає конфлікт як біполярне явище – протистояння двох начал, яке проявляється в активності сторін, і спрямований на подолання суперечності, до того ж сторони конфлікту представлені активним суб'єктами.

Б.І. Хасан визначає конфлікт як таку специфічну організацію діяльності, у якій суперечність утримується в процесі вирішення конфлікту.

С.М. Ємельянов визначає конфлікт як відношення між суб'єктами соціальної взаємодії, яке характеризується їхнім протистоянням на основі протилежно спрямованих мотивів чи суджень.

А.Я. Анцупов та А.І. Шипілов визначають конфлікт як найбільш деструктивний спосіб розвитку та завершення значущих суперечностей, які виникають у процесі соціальної взаємодії, а також як боротьбу підструктур особистості.

Якщо проаналізувати зарубіжні підходи до визначення конфлікту, то, зокрема, словник Уебстера (Webster, N.(1983). New Twentieth Century Dictionary (2nd ed.). New York: Simon & Schuster.) характеризує як "бійку, битву, боротьбу" – тобто як фізичне протистояння між сторонами. Пізніше його значення розширилося, увібравши в себе "різке розходження або протиставлення інтересів, ідей і т.п.". Тобто, під цим терміном розуміють не лише фізичне протистояння, а і його психологічний бік. Аналізуючи такий підхід, американські дослідники Д. Рубін, Д. Пруйт та Сунг Хе Ким зазначають, що термін "конфлікт" застосовують тепер занадто широко, що може призвести до втрати ним статусу однозначного поняття. Вони дотримуються думки, що в основі конфлікту лежить сприймання розбіжностей інтересів або переконання сторін у тому, що їхні прагнення не можна задовольнити одночасно.

Г.В. Ложкін та Н.І. Пов'якськ розглядають конфлікт як зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій) суб'єктів - сторін взаємодії, наголошуючи на тому, що поняття різноспрямованості ширше за розуміння протилежності спрямованості, що дає можливість зняти обмеження розуміння проблеми та усунути елемент антагонізму.

І.В. Ващенко та С.П. Пренко розуміють конфлікт як вияв неузгодженості інтересів, незгоду між двома або більшою кількістю сторін (особистостями чи групами), коли кожна сторона намагається зробити так, щоб була прийнята саме її позиція або цілі, спробу завадити зробити те саме іншій стороні, хворобу спілкування (нечесна, несправедлива, незрозуміла гра); серйозне розходження, гостру суперечку.

Конфліктологія – вивчає теорію і практику попередження та вирішення конфліктів. Вона є і прикладною науковою дисципліною і областю професійної діяльності, що вимагає спеціальних знань, умінь і навичок з врегулювання конфліктів і, відповідно, спеціальної підготовки.

В основі психології конфлікту лежить аналіз міжособистісних і внутрішньоособистісних протиріч, а також питання практичного і прикладного характеру, пов'язані, як з дослідженням психологічних передумов виникнення і ескалації конфліктів, так і пошуком психологічних засобів регуляції і вирішення конфліктів.

Лекція 2. Тема 2. Багатогранність конфлікту

Перелік основних питань:

Конфлікт як вид критичних ситуацій.

Багатогранність конфлікту.

Джерела, причини та функції конфліктів.

Завдання на СРС:

Надати відповіді на питання для самоперевірки:

1. Дайте визначення конфлікту і поясніть його основні відмінності від кризи, стресу і фрустрації.
2. Назвіть основні види причин конфлікту. Наведіть приклади об'єктивних і суб'єктивних причин, наприклад, сімейних конфліктів.
3. Проаналізуйте відмінні риси конфлікту як виду критичних ситуацій.
4. Визначте власну позицію в позитивному і негативному баченні конфлікту.

Ведення термінологічного словника.

Література: Основна: 1–5; Додаткова: 8–10

Конспект лекції

Конфлікт як вид критичних ситуацій. Кожен, хто хоче зрозуміти вчинки інших або власну поведінку, починає з пошуку причин відповідних дій, у тому числі конфліктних, а також з аналізу конфліктної ситуації.

У житті важко буває попередити і уникнути проблемних ситуацій. При спробі їх опанувати людина переживає фізичне і психічне перевантаження. Сучасна психологічна наука розрізняє чотири ключових поняття, що описують психологічний контекст виникнення конфліктів насамперед як критичних життєвих ситуацій: стрес, фрустрація, конфлікт, криза. Крім того, в окремі моменти життя психічні стани відбуваються в пізнавальній діяльності (зацікавленість, сумнів), у вольовій сфері (активність, пасивність, рішучість, нерішучість), в емоційній сфері (афект, пристрасть, настрій). Кожен із наведених станів має свої особливості.

Стрес – це природна реакція на будь-яку значущу подію в житті. Такий стан може виникнути в умовах дефіциту часу, ризику, безвихідності, горя тощо.

Поведінка в стресових ситуаціях залежить від індивідуальних психічних якостей особистості:

- розвитку вольових якостей - рішучості, самовладання, витримки, зібраності;
- особливостей складу мислення - уміння швидко орієнтуватися в обстановці;
- наявності досвіду поведінки в аналогічній ситуації.

Стресові ситуації поділяються на ситуативні кризи; кризи перехідного періоду; стреси, викликані катастрофами, нещасними випадками і хворобами.

Фрустрація – психічний стан, викликаний наявною мотивацією досягнення поставленої мети і неможливістю задовольнити бажання в силу нездоланної перешкоди на шляху до поставленої мети. Перешкодою можуть бути такі фактори:

- фізичні - слабкий фізичний розвиток усього організму або окремих органів;
- біологічні - задатки, хвороби, вік;
- соціальні - заборони, звичаї, правила, норми;
- психологічні - страх, вольові якості, розумові можливості.

Наслідком стає зниження рівня вольового самоконтролю і мотивації досягнення (втрата віри в свої сили, в успіх справи тощо).

Критична ситуація – ситуація, яка в своїй основі має об'єктивні і суб'єктивні компоненти. Сприйняття ситуації як критичної – це суб'єктивний компонент, а об'єктивний компонент представлений впливом зовнішніх, предметних і соціальних факторів.

Багатогранність конфлікту. Конфлікт у сучасному розумінні – це багатостороннє явище, одночасно позитивне і негативне, розвиваюче і руйнівне, і знову розвиваюче, що відображає у всьому різноманітті справжню діалектику життя.

Конфлікт – це особливий стан суб'єктів взаємовідносин в різних сферах життєдіяльності, в основі яких лежить зіткнення інтересів, супроводжувані напруженням у стосунках між ними і необхідністю розв'язати суперечність з метою гармонізації. Конфлікти бувають: конструктивні і деструктивні. Конструктивні, які позитивно впливають на життя людей і суспільства, слугують джерелом саморозвитку особистості, здружують членів групи, стимулюють ефективний вихід з проблемної ситуації. Деструктивний конфлікт, що призводить до воєн, насильства, розриву стосунків, до самотності, смерті.

У залежності від суперечностей можна визначити такі види конфліктів: економічні

- ідеологічні
- соціально-побутові
- соціально-психологічні
- емоційно-неврогенні,
- педагогічні.

За об'ємом конфлікти розділяють на:

- особистісні,
- міжособистісні,
- між особистістю і групою,
- міжгрупові.

За тривалістю протікання:

- короткочасні
- довготривалі.

Лекція 3. Тема 3. Феноменологія і аналіз конфлікту

Перелік основних питань:

Виникнення конфліктних відносин і ситуацій.

Аналіз структурних елементів конфлікту.

Особливості сприйняття конфліктної ситуації.

Прояви і типологія конфліктів.

Динаміка конфлікту: основні періоди розвитку і ескалації.

Завдання на СРС:

Надати відповіді на питання для самоперевірки:

1. Як взаємопов'язані різні стратегії поведінки у конфлікті?
2. Визначте стратегію поведінки, яка Вам найбільше імпонує? Обґрунтуйте відповідь.
3. Проаналізуйте чим конфліктна ситуація відрізняється від будь-якої іншої?
4. Назвіть та охарактеризуйте основні елементи конфлікту.

Ведення термінологічного словника.

Література: Основна: 1–5; Додаткова: 8–10

Конспект лекції

Одним з найважливіших питань психології конфлікту є виникнення конфліктів і конфліктних відносин, психологічний аналіз їх змісту, причин виникнення, типи і перспективи врегулювання.

Починати аналізувати конфлікт доцільно з елементарного, найпростішого рівня - як виникають конфліктні відносини і ситуації.

Аналіз конфліктів треба починати з елементарного, найпростішого рівня, з джерел виникнення конфліктних відносин. Традиційно він починається зі структури потреб, набір яких специфічний для кожної особистості і соціальної групи. Всі ці потреби можна поділити на п'ять основних типів:

- фізичні потреби;
- потреби в безпеці;
- соціальні потреби;
- потреби в досягненні престижу, знань, поваги, визначеного рівня компетенції;
- вищі потреби в самовираженні, самоствердженні.

Всю поведінку людини можна представити як ряд елементарних актів, кожний з яких починається з порушенням рівноваги у зв'язку із появою потреби і значущої для індивіда мети, а закінчується відновленням рівноваги і досягненням мети. Будь-яке втручання (або обставина), що створює перешкоду або перерву в дії, називається блокадою.

У разі появи блокади від індивіда або соціальної групи потрібна переоцінка ситуації, прийняття рішення в умовах невизначеності, постановка нових цілей і прийняття нового плану дій.

У такій ситуації кожна людина намагається уникнути блокади, шукає обхідні шляхи, нові ефективні дії, а також причини блокади. Зустріч з непереборним ускладненням в задоволенні потреби може бути віднесена до фрустрації, яка зазвичай пов'язана з напруженням, незадоволенням, роздратуванням і злістю.

Реакція на фрустрацію може розвиватися у двох напрямках – це може бути або відступ, або агресія.

Відступ – це уникнення фрустрації шляхом короткочасної або довготривалої відмови від задоволення певної потреби. Відступ може бути двох видів:

- 1) заборона – стан, при якому індивід відмовляється від задоволення потреби з страху;

2) придушення – відхід від реалізації цілей під впливом зовнішнього примушення, коли фрустрація заганняється углиб і може в будь-який момент вийти назовні в формі агресії.

Агресія може бути направлена на іншу людину або групу людей, якщо вони є причиною фрустрації. Агресія при цьому носить соціальний характер і супроводжується станами гніву, ворожості, ненависті. Агресивні соціальні дії викликають агресивну реакцію у відповідь і відповідно починається соціальний конфлікт.

Особливості сприйняття конфліктної ситуації.

У сучасній психології традиційно розрізняють такі основні елементи конфлікту:

1. сторони конфлікту;
2. умови протікання конфлікту;
3. образи конфліктної ситуації (предмет конфлікту);
4. можливі дії учасників конфлікту;
5. результат конфліктної ситуації.

Сторони конфлікту – учасники конфліктної взаємодії, конфліктуєчі або протилежні сторони в конфлікті, які можуть бути представлені як окремим індивідом, так і групою або соціальною структурою. Учасники, які мають власну точку зору, власну думку і здатні викласти її, стають опонентами.

Умови протікання конфлікту:

- просторові (сфера виникнення і прояву конфлікту, умови та причини його виникнення, конкретні форми прояву і результати конфлікту, засоби та дії, що втілюються сторонами у конфлікті);
- тимчасові (тривалість, частота і повторюваність конфлікту, тривалість участі в конфлікті кожної із сторін, тимчасові властивості кожного з етапів розвитку конфлікту);
- соціально-психологічні (особливості психологічного клімату в групі, тип і рівень взаємодії (спілкування), ступінь конфронтації і особливості психологічного стану учасників конфлікту, а також діапазон і рівень залучення до протиріччя інтересів різних соціальних груп – сімейних, професійних, статевих, етнічних, національних).

Образи конфліктної ситуації (предмет конфлікту) є своєрідною опосередкованою ланкою між рисами учасників конфлікту та умовами його протікання, з одного боку, і конфліктною поведінкою – з іншого. Образи конфліктної ситуації, які іноді називають своєрідними ідеальними картами ситуації, включають наступні елементи:

- уявлення учасників конфлікту про для себе (про свої потреби, можливості, цілі, цінності тощо);
- уявлення учасників конфлікту про протилежну сторону (про її потреби, цілі, цінності, можливості інших учасників конфлікту тощо);
- уявлення учасників конфлікту про середовище та умови протікання конфлікту.

Аналіз створюваних образів конфліктної ситуації необхідний, оскільки:

- саме образ конфліктної ситуації, а не сама по собі реальність конфліктної суперечності безпосередньо визначає конфліктну поведінку особи, її реакції і переживання;

• існує реальний та ефективний засіб вирішення конфлікту через зміну виду конфліктної ситуації, що здійснюється за допомогою зовнішньої дії на учасників конфлікту.

Без цього компонента конфлікт не міг би існувати. Дії учасників конфлікту у сукупності становлять конфліктну взаємодію. Взаємоспрямованість та взаємозумовленість дій учасників конфлікту змушує говорити не лише про дії окремих людей у конфлікті, а й про їх взаємодію. У свою чергу, конфліктна взаємодія і є основним змістом процесу конфлікту.

Існує класифікація дій учасників у конфлікті, в основі якої лежать:

- 1) характер дій (наступальний, захисний та нейтральний);
- 2) міра активності у здійсненні дії (активні – пасивні);
- 3) спрямованість дій учасників (на учасника, на третіх осіб, на самого себе).

Різноманітні дії учасників конфлікту можна поділити на кілька загальних класів або типових стратегій поведінки у конфлікті.

Найчастіше виділяють такі стратегії поведінки у конфлікті (їх ще називають загальними схемами):

- суперництво – нав'язування іншій стороні бажаного для себе рішення;
- кооперативна, або проблемно-розв'язувальна – пошук рішення, яке задовольнило б обидві сторони;
- поступлива – зниження власних домагань, унаслідок чого результат конфлікту стає менш прийнятним;
- униклива – вихід із ситуації конфлікту (фізичний чи психологічний);
- бездіяльність – перебування у ситуації конфлікту без застосування будь-яких дій з метою його вирішення.

Зазвичай у конфлікті застосовують поєднання стратегій, однак іноді домінує одна з них.

Стратегії поведінки реалізуються через різні тактики. Стратегії та тактики відрізняються за мірою узагальненості. Стратегія – це не лише загальна схема дій, а й набір базових та допоміжних цілей дій. Тактика – це засіб досягнення цілі. Однак у психологічній та конфліктологічній літературі стратегії та стилі поведінки часто ототожнюють.

Основними тактиками поведінки у конфлікті називають такі:

- раціональне переконання – використання фактів та логіки для підтвердження власної позиції і переконання протилежної сторони у конфлікті;
- тиск – вимога, наказ, погрози;
- апеляція до влади, санкції – використання покарань та винагород;
- дружнє звернення – створення у протилежної сторони уявлення про наявність у неї привабливих якостей, про те, що її позиція, погляди, пропозиції заслуговують поваги і є цікавими;
- коаліційна – прохання про підтримку, союз;
- укладання угод – взаємний обмін благами, обіцянками;
- маніпулятивна – застосування прийомів введення учасників у стан хвилювання, заплутаності, створення ефекту несподіваності;
- невідмінювані зобов'язання – одна із сторін виконує дію до того часу, поки її умови не будуть прийняті.

Прояви і типологія конфліктів. Узагальнюючи найбільш поширені класифікації конфліктів, можна виділити базові підстави для класифікації і типології конфліктів:

- по складу і кількості конфліктуючих сторін або учасників конфлікту;
- за проблемно-діяльнісною ознакою;
- за часом протікання конфлікту;
- за змістом конфлікту;
- за тенденцією до перетворень і можливостям вирішення конфлікту;
- за ступенем гостроти протиріч;
- за ступенем інтенсивності конфлікту.

Динаміка конфлікту: основні періоди розвитку і ескалації. Розподіл конфлікту в процесі психологічного аналізу на етапи, дозволяє розглядати його як явище, що має складну структуру. При цьому окремі стратегії і тактики мають різний сенс на різних стадіях конфлікту.

Передконфліктна ситуація. Жоден соціальний конфлікт не виникає вмить. Емоційне напруження, роздратування і злість звичайно нагромаджуються протягом деякого часу, передконфліктна стадія іноді затягується настільки, що забувається першопричина зіткнення. Передконфліктна стадія – це період, в який конфліктуючі сторони оцінюють свої ресурси, перш ніж зважитися на агресивні дії або відступати. Спочатку кожна з конфліктуючих сторін шукає шляхи досягнення цілей уникнення фрустрації без впливу на суперника. Цей момент в передконфліктній стадії називають ідентифікацією. Передконфліктна стадія характерна також формуванням кожної з конфліктуючих сторін стратегії або навіть декількох стратегій.

Безпосередньо конфлікт. Ця стадія характеризується, передусім, наявністю інциденту, тобто соціальних дій, спрямованих на зміну поведінки противника. Це активна частина конфлікту. Дії, що складають інцидент, можуть бути різними. Їх можна розділити на дві групи, кожна з яких має в своїй основі специфічну поведінку людей:

- До першої групи відносяться дії суперників в конфлікті, що носять відкритий характер. (Словесні дебати, економічні санкції, фізичний вплив, політична боротьба тощо);
- До другої групи відносяться скриті дії суперників в конфлікті. (намагання передати і впровадити у свідомість іншої сторони конфлікту таку інформацію, яка примусить його діяти так, як вигідно тому, хто передав дану інформацію.

Вирішення конфлікту. Зовнішньою ознакою вирішення конфлікту може служити завершення інциденту. Саме завершення, а не тимчасове припинення. Усунення інциденту – необхідне, але є недостатньою умовою погашення конфлікту. Часто, припинивши активну конфліктну взаємодію, люди продовжують шукати її причини. І тоді загаслий конфлікт спалахує знову.

Вирішення конфлікту можливе лише при зміні конфліктної ситуації. Ця зміна може приймати різні форми. Але найбільш ефективною зміною конфліктної ситуації, що дозволяє погасити конфлікт, вважається усунення причин конфлікту.

Можливе також вирішення соціального конфлікту шляхом зміни вимог однієї з сторін: суперник йде на поступки і змінює цілі своєї поведінки в конфлікті.

Конфлікти можуть приймати різну форму – від простої сварки двох людей до великого військового або політичного зіткнення з участю мільйонів.

Всім конфліктам властиві чотири основних параметри:

- причини конфлікту;
- гострота конфлікту;
- тривалість конфлікту;
- наслідки конфлікту.

Післяконфліктна стадія. На цій стадії повинні бути зроблені зусилля по остаточному усуненню протиріч інтересів, цілей, установок, ліквідована соціально-психологічна напруженість і припинена будь-яка боротьба. Врегульований конфлікт сприяє поліпшенню соціально-психологічних характеристик, як окремих груп, так і міжгрупової взаємодії. Він сприяє згуртованості груп, підвищує рівень ідентифікації її членів із загальними цілями і задоволення в групі. Разом з тим, він розвиває шанобливе відношення до колишніх опонентів, дозволяє краще зрозуміти їх інтереси, цілі і спонукання.

Причини конфлікту. Причина конфлікту є тим пунктом, навколо якого розвертається конфліктна ситуація. Можна виділити наступні типи причин:

- **Наявність протилежних орієнтацій.** У кожного індивіда і соціальної групи є певний набір ціннісних орієнтацій відносно найбільш значущих сторін соціального життя. У момент прагнення до задоволення потреб, при наявності цілей, які блокуються, і досягнути яких намагаються декілька індивідів або груп, протилежні ціннісні орієнтації приходять в зіткнення і можуть стати причиною виникнення конфліктів. Конфлікти внаслідок протилежних ціннісних орієнтацій надто різноманітні. Найбільш гострі конфлікти з'являються там, де існують відмінності в культурі, сприйнятті ситуації, статусі або престижі. Конфлікти, причиною яких служать протилежні орієнтації, можуть протікати в сферах економічних, політичних, соціально-психологічних і інших ціннісних орієнтацій.

- **Ідеологічні причини.** Конфлікти, що виникають на ґрунті ідеологічних розбіжностей, є окремим випадком конфлікту протилежності орієнтацій. Різниця між ними полягає в тому, що ідеологічна причина конфлікту полягає в різному відношенні до системи ідей, які виправдовують і узаконюють відносини субординації, домінування і основоположні світогляди у різних груп суспільства.

- **Причини конфлікту, що полягають в різних формах економічної і соціальної нерівності пов'язані із відмінностями у розподілі цінностей між індивідами чи групами.** Нерівність в розподілі цінностей існує всюди, але конфлікт виникає тільки при такій величині нерівності, яка розцінюється як значуща.

- **Причини конфліктів, що полягають у відносинах між елементами соціальної структури.** Конфлікти з'являються внаслідок різного місця, яке займають структурні елементи в суспільстві, організації або впорядкованій соціальній групі. Конфлікт з цієї причини може бути пов'язаний, по-перше, з різними цілями, по-друге, з бажанням структурного елемента зайняти більш високе місце в ієрархічній структурі.

Будь-що з вищезазначених причин може послужити поштовхом і стати першим рівнем конфлікту тільки при наявності певних зовнішніх умов, що служать поживною середою для конфлікту.

Гострота конфлікту. Під гострим соціальним конфліктом, мають на увазі конфлікт з високою інтенсивністю соціальних зіткнень, внаслідок яких в короткий проміжок часу витрачається велика кількість психологічних і матеріальних ресурсів. Для гострого конфлікту загалом характерні відкриті зіткнення, які

відбуваються настільки часто, що зливаються в єдине ціле. Гострота конфлікту в найбільшій мірі залежить від соціально-психологічних характеристик сторін протиборства, а також від ситуації, що вимагає негайних дій. Вбираючи енергію ззовні, конфліктна ситуація примушує учасників діяти негайно, вкладаючи в зіткнення всю свою енергію.

Тривалість конфлікту. Кожний індивід у своєму житті неминуче стикався з конфліктами різної тривалості. Це може бути коротка, що триває декілька хвилин сутичка (між двома індивідуумами), а може бути і протистояння різних груп, що триває протягом життя декількох поколінь (конфлікт між релігіями). Дослідження конфліктних ситуацій показують, що тривалі, затяжні конфлікти небажані при будь-яких обставинах.

Наслідки соціального конфлікту вельми суперечливі. Конфлікти, з одного боку, руйнують соціальні структури, приводять до значних необґрунтованих витрат ресурсів, а з іншого – є тим механізмом, який сприяє розв'язанню багатьох проблем, гуртує групи і зрештою служить одним з способів досягнення соціальної справедливості. Подвійність оцінки людьми наслідків конфлікту привела до того, що немає загальної точки зору з приводу того, корисні або шкідливі конфлікти для суспільства. Так багато хто вважає, що суспільство і окремі його складові частини розвиваються внаслідок еволюційних змін, і внаслідок цього передбачають, що соціальний конфлікт може носити тільки негативний, руйнівний характер. Але існує думка, що визнає конструктивний, корисний зміст конфліктів.

У кожному конфлікті існують як дезінтегративні, так і інтегративні моменти. Конфлікт здатний руйнувати соціальну спільність. Крім того, внутрішній конфлікт руйнує групову єдність. Щодо позитивних сторін конфлікту, потрібно зазначити, що наслідком конфлікту може стати посилення групової взаємодії. До того ж конфлікт може виявитися єдиним виходом з напруженої ситуації.

Вирішення конфліктів. Конфліктологія виробила ряд рекомендацій, дотримання яких прискорює процес вирішення конфлікту:

- під час переговорів пріоритет повинен віддаватися обговоренню змістовних питань;
- сторони повинні прагнути до зняття психологічної і соціальної напруги;
- сторони повинні демонструвати взаємну повагу;
- учасники переговорів повинні прагнути перетворити приховану частину конфліктної ситуації у відкриту, гласно і доказово розкриваючи позиції один одного і свідомо створюючи атмосферу публічного рівноправного обміну думками;
- всі учасники переговорів мають виявляти схильність до компромісу.

Компроміс являє собою такий спосіб вирішення конфлікту, коли конфліктуючі сторони реалізують свої інтереси і цілі шляхом або взаємних поступок, або поступок більш слабкій стороні, або тій стороні, яка зуміла довести обґрунтованість своїх вимог тому, хто добровільно відмовився від частини своїх домагань.

Лекція 4. Тема 4. Психологічні причини конфліктів

Перелік основних питань:

Протиріччя як джерело конфліктів.

Особистісні причини конфліктів.

Організаційно-управлінські причини конфліктів.

Міжособистісна перцепція як причина конфліктів.

Низька конфліктологічна компетентність як причини конфліктів.

Маніпуляції як причини конфліктів.

Завдання на СРС:

Надати відповіді на питання для самоперевірки:

1. Перерахуйте типи конфліктних особистостей. Які стереотипи поведінки притаманні кожному типу? Які існують адаптивні можливості?
2. Чому міжособистісну перцепцію відносять до соціально-психологічних причин виникнення конфліктів?
3. Проаналізуйте що зумовлює психологічні причини виникнення конфліктів?
4. Охарактеризуйте види психологічної несумісності і особливості її трансформації у конфлікти.

Ведення термінологічного словника.

Література: Основна: 1–5; Додаткова: 8, 10–16, 18,19

Конспект лекції

Пізнання причини конфлікту є первинним і головним кроком до його конструктивного вирішення. Універсальною причиною виникнення будь-якого конфлікту є наявність значущого протиріччя, яке може усвідомлюватися або ні, але завжди сприймається як реальна і беззаперечна загроза.

Протиріччя – це певний тип взаємодії різних, протилежних сторін, властивостей, тенденцій. Це зіткнення протилежностей. Це означає, що виникнення конфлікту пов'язане не з протилежностями як такими, а із зіткненням протилежних об'єктів, процесів, явищ.

Протиріччя бувають внутрішні та зовнішні, основні та другорядні, антагоністичні чи неантагоністичні, об'єктивні чи суб'єктивні. Від їх особливостей залежить сутність та характер конфлікту, що виникає на їх підґрунті. Більш гострими та тривалими можуть бути конфлікти, що ґрунтуються на внутрішніх, основних та антагоністичних протиріччях.

Протиріччя завжди знаходяться в русі, послідовно проходять певні етапи: гармонія протилежностей; дисгармонія протилежностей; «конфлікт» – зіткнення протилежностей.

Об'єктивні протиріччя – протиріччя об'єктивної реальності, конкретної ситуації, у якій зіткнулися реальні потреби кожної сторони.

Суб'єктивні протиріччя – містяться в характері людей, настроях, смаках, роздратованості, поганому настрої. Більш тривалими і проблемними є конфлікти, що ґрунтуються на суб'єктивних протиріччях, оскільки втручання в них обмежене – змінити людину фактично неможливо, а обставини – припустимо.

Існують дві концепції щодо джерела конфлікту: ідеалістична (психологічна), де джерелом конфлікту є міжособисті та міжгрупові відносини, та протиріччя, що містяться в них, і матеріалістична, згідно з якою конфлікти завжди мають об'єктивне джерело – протиріччя в реальній соціальній системі. Але саме сукупність джерел об'єктивних та суб'єктивних спричиняє конфлікт.

Причина конфлікту – усвідомлене двома різними суб'єктами протиріччя. Конкретні причини конфліктів дуже різні. У конфліктології та в інших науках, що

вивчають конфлікти, існує дуже багато класифікацій причин конфліктів за різними критеріями.

Психологічна несумісність як причина виникнення конфліктів. Психологічна несумісність є однією з основних причин міжособистісних та міжгрупових конфліктів, насамперед тих, які пов'язані із сумісною діяльністю, діловим спілкуванням тощо.

Існує чотири рівня психологічної несумісності: психофізіологічний, індивідуально-психологічний, соціально-психологічний і соціальний. Індивідуально-психологічна несумісність виявляється у невдалому поєднанні темпераментів і характерів людей що взаємодіють. При соціально-психологічній несумісності фіксується протиріччя у життєвих цінностях і ідеалах, мотиви, цілі діяльності. Соціальна несумісність може виявлятися в розбіжності переконань, світоглядів, ідеологічних установок тощо. Часто соціальна несумісність виявляється у великих відмінностях в освіті, соціальної приналежності тощо.

Особистісні причини конфліктів. Вирішальний вплив на поведінку особистості у конфліктах здійснює сама особистість: її потреби, установки, звички, образ мислення, досвід розв'язання проблем, моделі поведінки. Все це виявляється істотним чинником, що дозволяє попередити розвиток конфліктів, перехід їх у екстремальні і у край емоційні форми, а також знизити вірогідність розвитку міжособистісних і міжгрупових конфліктів.

Організаційно-управлінські причини конфліктів, загалом носять об'єктивний характер, і пов'язані зі створенням і функціонуванням організацій і колективів.

а) структурно-організаційні (помилки в розробці організаційної структури органів управління та її невідповідність завданням, що вирішуються; неоднакова технічна оснащеність робочих місць, що знижує темп роботи; проблеми у владних структурах – невідповідність прав і обов'язків, компетенції та відповідальності);

б) функціонально-організаційні (неоптимальні функціональні зв'язки підприємств із зовнішнім середовищем, між їх структурними підрозділами; неправильний розподіл відповідальності між співробітниками; обмеженість ресурсів, які потрібно ділити між окремими підприємствами й окремими працівниками; відсутність, викривленість або суперечливість інформації; слабкість контактів керівництва з рядовими співробітниками);

в) особистісно-функціональні (неповна відповідність працівника посаді за моральними, професійними або іншими якостями; суперечливість вимог у змісті посадових інструкцій; відмінність формальних професійних і особистих вимог керівництва до окремих працівників);

г) ситуативно-управлінські (помилки в ухваленні та виконанні управлінських рішень).

В процесі розвитку конфліктів важливе місце займають питання міжособистісної перцепції, які можна віднести до соціально-психологічних причин виникнення та ескалації конфліктів.

Однією з найважливіших психологічних причин конфліктів є недостатній розвиток конфліктологічної компетентності. Це особливо суттєво для осіб які працюють у системі відносин «людина-людина». Конфліктологічна компетентність обумовлює активний вплив на конфлікт, на його складові, на учасників конфлікту, що відображає регулятивний компонент управління конфліктом.

Конфліктологічна компетентність – когнітивно-регуляторна підсистема професійно значимої сторони особистості, що включає відповідні спеціальні

знання та вміння. Є елементом соціально-психологічної компетентності особистості і включає в себе:

- первинні навички конструктивної поведінки на всіх етапах розвитку конфлікту;
- знання про закономірності виникнення, розвитку і завершення конфліктів;
- вміння орієнтуватися в конфліктній ситуації, прогнозувати її динаміку, не допускати деструктивних дій, з мінімальним збитком для себе і опонента завершувати конфлікт.

Компетентність у попередженні конфліктів припускає адаптивність і свободу володіння людиною техніками вербальної і невербальної комунікації, а тому може розглядатися як категорія, регулююча систему відносин людини до інших людей, соціальним групам, до самого себе. Конфліктологічна компетентність тісно пов'язана з таким особистісним утворенням, як когнітивна складність, що представляє собою ступінь категоріальної диференційованості свідомості індивіда, яка сприяє вибіркового сортуванню вражень про дійсність, яка опосередкована його діяльністю. Чим вище когнітивна складність, тим більш багатим і багатогранним постає перед людиною навколишній природний і соціальний світ.

Маніпуляції як причини конфліктів. В зв'язку з тим, що маніпулятори зазвичай досягають своєї мети шляхом обману і намагаються здійснювати підвищений контроль над іншими людьми, вважають що їх дії сприяють виникненню конфліктних ситуацій і ескалації конфліктів.

Е. Шостром виділяє основні типи маніпуляторів:

Диктатор. Перебільшує свою силу, прагне керувати своїми жертвами — домінувати та наказувати.

Ганчірка. Протилежність Диктаторові та його жертва. Перебільшує свою чутливість, прагне забувати, не чути, пасивно мовчати, уникати.

Калькулятор. Перебільшує необхідність контролювати все; робить вигляд, що володіє прихованою інформацією, ухиляється, коли його перевіряють.

Прилипала — протилежність Калькуляторові. Перебільшує свою залежність, прагне, щоб про нього дбали, дозволяє і спонукає інших виконувати його роботу.

Хуліган. Перебільшує власну агресивність, прагне контролювати людей за допомогою погроз.

Гарний хлопець. Перебільшує свою дбайливість, любов, паралізує неприродною добротою. Протилежність Хулігану.

Суддя. Перебільшує свою критичність, нікому не вірить, завжди сповнений обурення, висуває масу звинувачень, не схильний прощати.

Захисник. Перебільшує свою готовність до підтримки, поблажливості до чужих помилок; надмірно співчуваючи тим, ким опікується, не дозволяє їм стати на власні ноги і паралізує ініціативу. Протилежність Судді.

Маніпулятор повинен прагнути відмовитися від маніпуляцій і стати актуалізатором. Тоді з Диктатора може розвинути прекрасний Лідер, котрий не диктує, а веде; із Ганчірки — Чуйний; із Калькулятора — Уважний; із Прилипали — Вдячний, із Хулігана — Наполегливий, із Гарного Хлопця — Дбайливий, із Судді — Виразний, із Захисника — Провідник.

Лекція 5. Тема 5. Типології конфліктних особистостей

Перелік основних питань:

Типології конфліктних особистостей.

Типовий стереотип поведінки особистості у конфлікті пов'язаний з акцентуаціями характеру.

Особливості конфліктної поведінки у представників різних стилів мислення.

Завдання на СРС:

Надати відповіді на питання для самоперевірки:

1. Охарактеризуйте типи конфліктних особистостей.
2. Проаналізуйте стереотипи поведінки притаманні кожному типу конфліктних особистостей?
3. Проаналізуйте адаптивні можливості залежно від типу конфліктних особистостей?
1. Охарактеризуйте організаційно-управлінські причини конфліктів.

Ведення термінологічного словника.

Література: Основна: 1–5; Додаткова: 8, 10–16, 18,19

Конспект лекції

Типології конфліктних особистостей. С. М. Ємельянов виділяє п'ять типів конфліктних особистостей, а саме:

Демонстративний тип завжди хоче бути в центрі уваги. Любить добре виглядати в очах інших. Його відносини до людей головним чином визначаються тим, як вони відносяться до нього. Він легко долає поверхневі конфлікти, любуючись своїми стражданнями і стійкістю, добре пристосовується до різних ситуацій, при цьому раціональну поведінку його не видно але проявляється емоційність. Планування своєї діяльності такі особи здійснюють ситуативно і слабо впроваджують в життя. Кропіткої і систематичної роботи вони уникають. Вони не уникають конфліктів, в ситуації конфліктної взаємодії почувають себе не погано.

Ригідний тип конфліктної особистості підозрілий, володіє завищеною самооцінкою. Постійно вимагає підтвердження особистої значимості. Такі люди часто не враховують ситуації, яка змінилася чи нових обставин, вони прямолінійні і не гнучкі. Важко приймають точку зору оточуючих, не дуже рахуються із їхньою думкою, повага від оточуючих сприймається як належне, а неповага – як образа. Вони мало критичні до своїх вчинків, хворобливо образливі, підвищено чутливі по відношенню до дійсних і надуманих несправедливостей.

Некерований тип особистості імпульсивний і недостатньо контролює себе. Поведінка такої людини є не передбаченою, він веде себе зухвало і агресивно, часто не замислюючись під час суперечок про етичні норми спілкування. Несамокритичний, у багатьох своїх невдачах схильний звинувачувати інших. Не може грамотно планувати свою діяльність, чи планомірно втілювати заплановане в життя. Із попереднього досвіду не робить ніяких висновків.

Суперточний тип особистості досить скрупульозно відноситься до своєї роботи. Висуває підвищені вимоги до себе і до оточуючих, але робить це так, що оточуючим здається, що він придирається. Йому властива підвищена тривожність, надзвичайно чутливий до деталей, схильний до зауважень оточуючих. Інколи розриває стосунки з друзями, чи знайомими, лише через те, що йому здається що його образили. Такі люди мучаться через себе самих, переживають свої прорахунки, невдачі, розплачуючись за них хворобами (безсонням, головними болями...) стримані в зовнішніх, особливо емоційних проявах.

Безконфліктний тип особистості є нестійким у своїх оцінках і думках, йому легко нав'язати свої думки. Всередині самих себе – вони мають багато протиріч. Їм

характерна деяка непослідовність в поведінці, орієнтуються на близьку перспективу і миттєвий позитивний результат. Такі люди сильно залежать від думки оточуючих, прагнуть до компромісу, не володіють великою силою волі. Вони не замислюються над наслідками своїх вчинків і причинами проступків інших.

Типовий стереотип поведінки особистості у конфлікті пов'язаний з акцентуаціями характеру, тобто надмірним розвитком одних характерологічних якостей за рахунок інших. Карл Леонгард виділив дванадцять типів акцентуації. За своїм походженням вони мають різну локалізацію.

До темпераменту, як природного утворення, Леонгардом були віднесені типи:

- гіпертимний (Г) — бажання діяльності, гонитва за переживаннями, оптимізм, орієнтованість на удачу, авантюризм;
- дистимичний (Дс) — загальмованість, підкреслення етичних сторін, переживання і побоювання, орієнтованість на невдачі;
- афективно-лабільний — взаємна компенсація рис, орієнтованість на різні еталони;
- афективно-екзальтований — наснага, піднесені почуття, введення емоцій в культ;
- тривожний (Т) — боязкість, покірність;
- емотивний (Е) — м'якосердість, боязкість, співчутливість.

До характеру, як соціально-зумовленого утворення, він відніс типи:

- демонстративний (Дм) — самовпевненість, пихатість, хвастощі, брехня, лестощі, орієнтованість на власне Я як на еталон;
- педантичний (П) — нерішучість, сумлінність, іпохондрія, страх невідповідності Я ідеалам;
- застрягаючий (Зс) — підозрілість, образливість, марнославство, перехід від підйому до розпачу;
- збудливий (Зб) — запальність, владність, педантизм, орієнтованість на інстинкти.

До особистісного рівню були віднесені типи:

- екстравертований
- інтровертований
- амбіверт

Варто звернути увагу на те, що поняття екстраверсії і інтроверсії, використані Леонгардом, найближче до уявлень Юнга: екстраверт по Леонгарду — це людина, що орієнтується на зовнішні, «об'єктивні» стимули, сприйнятливий до впливу середовища і зацікавлений у ньому, у той час як інтроверт — орієнтований на свої «суб'єктивні» уявлення, не підвладний зовнішньому впливу і не зацікавлений в ньому. Таке розуміння екстраверсії й інтроверсії не єдине, у психології існують і інші описи цих характеристик, наприклад, у Айзенка.

Залежно від стилю мислення особистості, відрізняється поведінка у конфлікті. Т. С. Сулімова виділяє наступні типи: «Синтезатор», «Ідеаліст», «Прагматик», «Аналітик», «Реаліст». Вищезазначені особливості відображені у Таблиці 1.

Таблиця 1.

Особливості поведінки	Синтезатор	Ідеаліст	Прагматик	Аналітик	Реаліст
<i>Тон спілкування і манера поведінки</i>	Сардонічний скептичний, незгода, суперечка, виклик	Про все розпитує; може здаватися розчарованим	Захоплений справою, погоджується, перебуває у захваті; може здаватися лицемірним	Сухий, дисциплінований може здаватися твердим, упертим	Прямий, відвертий, впевнений, позитивний може здаватися пихатим, нетерпимим до заперечень
<i>Схильність виражати власні думки й оцінки</i>	Альтернативні опозиційні думки, концепції, теорії; запрошує до роздумів	Турбота про благо людей; думки про цінності, цілі й завдання діяльності	Нескладні ідеї, короткі приклади з життя для пояснення ідей	Загальні правила, конкретні дані, ретельний опис подій	Характеристики, які базуються на фактах
<i>Напруженість</i>	Жартує	Здається ображеним	Здається таким, що нудьгує	Занурюється в себе	Збуджується
<i>Стереотипність</i>	Налаштований на полемічність	Вихована, мила людина	Політикан, поспішливий	Зануда, надмірно прискіпливий	“Твердобий”, лідер
<i>Тенденції до конфлікту</i>	Прагнення до зіткнень, необов'язковість, безвідповідальність	Ігнорування неприємностей, затягування рішень, надмірна сентиментальність, неуважність до деталей	Легко йде на компроміси, швидко досягає результату, байдужий до віддалених перспектив	Байдужість до людей, ригідність, поляризованість мислення	Ігнорування розходження думок, спрощення рішень, переоцінювання фактів

Лекція 6. Тема 6. Внутрішньоособистісний конфлікт
Перелік основних питань:

Внутрішньоособистісний конфлікт:

- особливості
- види,
- моделі поведінки та подолання.

Умови, шляхи і способи подолання внутрішніх конфліктів.

Завдання на СРС:

Надати відповіді на питання для самоперевірки:

1. Охарактеризуйте внутрішньоособистісний конфлікт
2. Проаналізуйте відмінності внутрішньоособистісного конфлікту від інших видів конфлікту.
3. Визначте зміст переживання як основи внутрішньоособистісних конфліктів.
4. Проаналізуйте умови, шляхи і способи подолання внутрішніх конфліктів.

Ведення термінологічного словника.

Література: Основна: 1–5; Додаткова: 8, 10–16, 18,19

Конспект лекції

Внутрішньоособистісний конфлікт один із найскладніших конфліктів, який відбувається безпосередньо у внутрішньому світі людини. Для психічно здорової людини внутрішньоособистісна конфліктна ситуація, яка не виходить за рамки норми вважається природною. Ситуація внутрішньої напруги і протиріч не тільки природна, але й необхідна для розвитку і самовдосконалення особистості. Будь-який розвиток особистості не може здійснюватися без внутрішніх протиріч, а там де є протиріччя, там є конфлікт. Якщо такий конфлікт в рамках норми, то він є дійсно необхідним, тому що незадоволення собою, критичне відношення до власного «Я», як важливий внутрішня рушійна сила, змушує людину йти шляхом самовдосконалення, наповнюючи змістом не тільки своє власне життя, але й вдосконалюючи світ в цілому. Такі конфлікти умовно можна назвати як «конфлікти між тим, що є і тим, що хотілося б мати», або «між тим, що ви хочете і тим чого не хочете», «між тим, хто ви є і тим, ким хотіли би бути». В реальному житті людині необхідно зробити вибір на користь того чи іншого можливого варіанту, відкидаючи інші.

Отже, внутрішньоособистісний конфлікт – це конфлікт всередині психологічного світу особистості, який представляє собою зіткнення її протилежно спрямованих мотивів (потреб, інтересів, цінностей, цілей, ідеалів).

Внутрішньоособистісним конфліктам властиві деякі особливості, які варто враховувати при його виявленні. До таких особливостей належать:

- невідповідність структурі конфлікту (немає суб'єктів конфлікту в лиці окремих особистостей чи груп);
- специфічність форм протікання і прояву (протікає у формі тяжких переживань, супроводжується страхом, депресією, стресом, спричиняє невроз);
- латентність (його не завжди легко визначити, часто людина навіть сама не знає, що перебуває в стані конфлікту).

Виділяють наступні характеристики внутрішньоособистісного конфлікту:

1. Внутрішньоособистісний конфлікт проявляється в результаті взаємодії елементів внутрішньої структури особистості;

2. Сторонами внутрішньоособистісного конфлікту виступають різнопланові інтереси, цілі, мотиви і бажання які одночасно існують в структурі особистості;
3. Внутрішньоособистісний конфлікт виникає тільки тоді, коли сили, які діють на особистість, є рівнозначні.
4. Будь-який внутрішній конфлікт супроводжується негативними емоціями.

Подібно до того, як існує багато класифікацій конфліктів, є різні підходи до класифікації видів внутрішньоособистісних конфліктів. М.Робер та Ф.Тильман у книзі «Психологія індивіда і групи» виділяють три типи:

1) конфлікт потреб. Його сутність полягає у тому, що наші потреби можуть протистояти одна одній і спонукати нас до різних дій, а інколи ми хочемо одночасно протилежних речей і тому не можемо діяти.

2) конфлікт між потребою і соціальною нормою. Дуже сильна потреба може зіткнутися в середині нас з соціальним табу. Незалежно від того, чи поступимося ми цій потребі чи ні, ситуація стає конфліктною. Приклади таких конфліктів полягають у протиріччях за Фрейдом між Воно (поєднання інстинктів (сексуальних, агресивних) і Супер-Я (моральні норми, заборони, які засвоїла особистість).

3) конфлікт соціальних норм. Його суть полягає у тому, що людина відчуває тиск двох протилежних соціальних норм.

Більш повна класифікація внутрішньоособистісних конфліктів наведена в роботах А. Анцупова та А. Шипилова, які запропонували взяти за основу класифікації ціннісно-мотиваційну сферу особистості. В залежності від того, які сторони внутрішнього світу особи вступають в конфлікт, вони виділяють наступні види конфліктів:

1) Мотиваційний конфлікт. Це конфлікт між несвідомими прагненнями, між прагненнями до оволодіння і безпекою, між двома позитивними тенденціями.

2) Моральний конфлікт. Конфлікт між бажанням і обов'язком, між моральними принципами і особистісними прив'язаностями.

3) Конфлікт нереалізованого бажання, або комплексу неповноцінності. Це конфлікт між бажаннями особистості і дійсністю, яка блокує їх задоволення. Такий конфлікт може виникнути в результаті фізичної неможливості людини здійснити своє бажання.

4) Рольовий конфлікт. Він виражається в переживаннях, які пов'язані із неможливістю одночасно реалізувати декілька ролей (міжрольовий внутрішній конфлікт), а також із різним розумінням вимог, які висуває сама особистість до виконання однієї ролі (внутрішньорольовий конфлікт).

5) Адаптаційний конфлікт. В широкому розумінні – це конфлікт, який виник на основі порушення рівноваги між суб'єктом і оточуючим середовищем, в вузькому – як такий, що виникає при порушенні процесу соціальної чи професійної адаптації. Це конфлікт між вимогами, які висувають до особи дійсність і можливостями самої людини (професійними, фізичними, психологічними).

6) Конфлікт неадекватної самооцінки. Він виникає через розходження між претензіями особистості і оцінкою своїх можливостей. Результатом цього є підвищена тривожність, емоційна напруга і зриви.

7) Невротичний конфлікт. Це результат внутрішньоособистісного конфлікту, який тривалий проміжок часу проходить в середині психічного світу особи. Його характеризує висока напруга, протистояння внутрішніх сил і мотивів.

До умов подолання внутрішньоособистісних конфліктів відносять:

- усвідомлення і визнання суперечностей; бажання змінюватися і розвиватися;
- розуміння себе, власних потреб і пріоритетів, шляхів і способів досягнення цілей;
- здатність робити вибір і нести за нього відповідальність.

Особистісними чинниками, які сприяють вирішенню конфліктів виступають: розвиток впевненості у собі, відчуття самоефективності і контролю за подіями власного життя;

вибудовування несуперечливої, диференційованої, критично осмисленої системи цінностей;

наявність реалістичного рівня домагань, реалістичного сполучення екстернального й інтернального локусів контролю;

реалістичної часової перспективи;

здатність змінюватися, приймати нові цінності;

наявність знань, навичок і компетенцій необхідних для подолання зовнішньо-внутрішніх проблем, наприклад, рефлексивних навичок, навичок регуляції негативних психоемоційних станів, володіння алгоритмами вирішення різноманітних зовнішньо-внутрішніх проблем тощо.

До умов подолання внутрішньоособистісних конфліктів в психології відносять і високий рівень диференціації системи цінностей. В.Франкл з цього приводу зазначав, що система цінностей, яка має ієрархічну структуру дозволяє особистості уникати внутрішнього конфлікту вибору між цінностями суперечливими на перший погляд.

Особливого значення у розвитку особистості, а отже подоланні внутрішніх конфліктів В.Франкл надає духовному (не обов'язково в релігійному значенні) виміру особистості, пов'язаному з такими аспектами як совість, любов, свобода і відповідальність. Відповідальність співвідноситься із свідомістю через совість. Бути людиною – значить бути свідомим і бути відповідальним.

Також В.Франкл наголошує на відповідальності людини, щодо актуалізації цінностей, які утворюють стрижень сенсу життя. Адже одним із етапів що передують прийняттю правильного рішення є саме визначення суб'єктивної значущості інформації. По своїй суті цінності є «провідниками» сенсу, оскільки вони допомагають людині сенсово організувати своє життя. Серед трьох груп цінностей він виділяє:

- цінності переживання,
- цінності творчості, які актуалізуються у процесі діяльності;
- цінності особистих життєвих установок або ставлення до себе, до подій і життя.

Ф.В. Березін та ін. наголошують на розвитку рефлексивних навичок людини. Слабка розвиненість рефлексивних навичок, низький рівень інтроспекції і самопізнання позначається на розумінні того, що відбувається, усвідомленні причин внутрішньоособистісних проблем. Рефлексивні акти є основним інструментом розвитку і підтримання цілісності Я. Вони лежать в основі психічних процесів, які приймають участь у формуванні «Я»: самопізнання – відображенні у свідомості суб'єкта його власних властивостей і якостей; самовідчуття – переживання свого існування; саморегуляції – контролю над своїми психічними і фізичними проявами.

Лекція 7. Тема 8. Конфлікти у міжособистісних відносинах

Перелік основних питань:

Види і причини конфліктів у міжособистісній взаємодії.

Незадовільність потреб як джерело конфліктної протидії.

Конструктивна і деструктивна функція міжособистісних конфліктів.

Стадії, стратегії і тактики протидії у міжособистісних конфліктах.

Завдання на СРС:

Надати відповіді на питання для самоперевірки:

1. Визначте зміст міжособистісних конфліктів та підходи до їх класифікації.
2. Опишіть основні психологічні відмінності та шляхи розвитку конструктивного і деструктивного міжособистісного конфлікту?
3. Назвіть та охарактеризуйте відмінності в різних підходах до вивчення міжособистісних конфліктів.
4. Розкрийте зміст когнітивного підходу у вивченні конфліктних явищ?

Ведення термінологічного словника.

Література: Основна: 1–5; Додаткова: 1–10, 17

Конспект лекції

Конфлікти в міжособистісних відносинах мають настільки ж давню історію, як і саме людство. Одні автори вважають, що міжособистісні конфлікти являють собою непродуктивний прояв міжособистісних відносин, а тому небажані, інші - схиляються до протилежної думки.

Конфлікти як психологічний феномен привертають дослідників в першу чергу як проблема міжособистісних, внутрішньогрупових і міжгрупових відносин.

Людина живе серед людей і реалізує свої цілі, устремління, потреби, бажання насамперед у взаємодії з іншими людьми. Міжособистісні відносини є полем постійного зіткнення і узгодження інтересів, ареною самоствердження, тому міжособистісні конфлікти - одна з типових форм взаємовідносин людей. Саме в міжособистісному взаємодії найчастіше виникають конфліктні ситуації, які супроводжуються відчуженням, напругою, дискомфортом, і нерідко переходять у тривалу, затяжну «війну» у відносинах.

Причин міжособистісних конфліктів безліч. Причини міжособистісних конфліктів класифікують так само, як і конфлікти, з кількома підставами.

Н. Гришина виділяє наступні причини конфліктів:

- пов'язані з утриманням міжособистісної взаємодії;
- пов'язані з особливостями міжособистісних відносин;
- пов'язані з особистісними особливостями учасників конфлікту.

Достатньо повною є класифікація причин міжособистісних конфліктів:

- по обмеженості ресурсів;
- різним аспектам взаємозалежності;
- розбіжностям в цілях;
- розбіжностям в уявленнях і цінностях;
- розбіжностям в манері поведінки і життєвому досвіді;
- незадовільність комунікації;
- особистісним особливостям учасників зіткнень.

Конфлікти у міжособистісній взаємодії можуть приймати як конструктивний, так і деструктивний характер. Протиріччя які виникають, наприклад, у групі свідчать про зміни, що відбуваються в ній. Через наявність протиріч в групі її члени або переходять на новий рівень функціонування, або група перестає існувати, оскільки всі її можливості вичерпані.

Конфлікти у взаємодії людей, які прийнято називати міжособистісними, відрізняються специфічними особливостями і безліччю видів, що виділяються по різних підставах класифікації згідно з теоретичними позиціями авторів і особливостями підходів.

У міжособистісному конфлікті незалежно від його виду існують як мінімум два учасники або дві конфліктуючі сторони і певна конкретна ситуація їх взаємодії, в якій відбуваються інциденти і розвиваються їхні наслідки.

Міжособистісний конфлікт можна охарактеризувати виходячи з предмета спору, зіткнення; складу учасників; місця, де він відбувається; методів його залагодження.

Психологічне вивчення особливостей причин, видів та методів регуляції конфліктів у міжособистісних відносинах базується на таких основних підходах:

- мотиваційному;
- когнітивному;
- діяльнісному;
- організаційному.

Стратегія поведінки у конфліктній ситуації має вирішальне значення для подальшого розвитку та завершення конфлікту. К. Томас виділяє умови продуктивного завершення конфліктної взаємодії:

- 1) адекватна оцінка міри, якою особистість прагне задовольнити власні інтереси та інтереси другої сторони;
- 2) адекватне усвідомлення доцільності обраного способу поведінки відповідно до конкретної ситуації;
- 3) урахування сили опонента, влади, яку він має;
- 4) правильне визначення джерела конфлікту;
- 5) урахування характеру взаємин з іншою стороною;
- 6) урахування власних особистісних властивостей та особливостей опонента.

Дотримання цих умов, на думку К. Томаса, сприяє виявленню позитивних сторін конфліктів: учасники конфлікту отримують інформацію про навколишнє соціальне середовище, створюється та підтримується баланс влади та соціального контролю, встановлюються та підтримуються нормативні та фізичні межі груп.

Звичайно, для представників цього підходу у центрі уваги перебуває конкурентний спосіб взаємодії та співробітництво як спроба кооперативного вирішення проблем, оскільки саме вони є явними виявами конфліктів. Застосування теорії організаційних систем дає можливість вивчати виробничі конфлікти у колективах, здійснювати діагностику розвитку конфліктних стосунків та своєчасно їм запобігати.

Розглядається міжособистісний конфлікт на різних етапах онтогенезу (дитинство та юність), зокрема як момент вікової кризи. Міжособистісні конфлікти, які виникають на різних етапах онтогенезу, зумовлюються різними індивідуальними, психологічними та соціальними чинниками. Отже, вивчаючи міжособистісні конфлікти та їх класифікацію слід зазначити, що в більшій мірі спостерігаються конфлікти факторів поведінки та факторів відносин.

Лекція 8. Тема 9. Превентивна психологія конфлікту

Перелік основних питань:

Психодіагностика як засіб прогнозування конфлікту.

Особливості та зміст превентивної психології конфлікту.

Подолання конфліктогенів спілкування.

Психологічні шляхи зниження рівня конфліктності особистості.

Завдання на СРС:

Надати відповіді на питання для самоперевірки:

1. Назвіть основні задачі превентивної роботи із запобігання й попередження конфліктів.
2. Визначте, що таке конфліктогени, їх види та зміст, роль у розв'язуванні конфліктів.
3. Визначте напрями прогнозування конфліктів.
4. У чому полягає первинна і вторинна профілактика конфліктів?

Ведення термінологічного словника.

Література: Основна: 1–5; Додаткова: 1–10, 17

Конспект лекції

Психодіагностика конфліктів потребує від конфліктолога інтегративного підходу. В основному вона спирається на відповідні принципи психології:

- принцип відображення (суть його полягає в адекватному відображенні навколишнього світу, забезпеченні ефективної регуляції діяльності індивіда);
- принцип розвитку (орієнтує на вивчення та урахування умов виникнення психічних явищ, тенденції їхніх змін та осмислення їхніх якісних характеристик);
- принцип взаємозв'язку та взаємовпливу (дає змогу побачити взаємне зумовлення цих феноменів);
- принцип єдності та свідомості діяльності (свідомість і психіка формуються в діяльності людини, діяльність одночасно регулюється свідомістю та психікою);
- особистісний принцип, який потребує від психолога, конфліктолога аналіз індивідуальних особливостей людини в конкретній життєвій ситуації.

Прогнозування конфліктів тісно пов'язане з їх діагностикою та попередженням. Без основного прогнозу можливої конфліктної ситуації їй не можна запобігти. Прогнозування конфлікту — передумова його появи і його попередження. Прогноз — це вказівка з певною вірогідністю місця та часу виникнення конфлікту, який базується на психологічному діагнозі всіх компонентів конфлікту.

Щоб прогнозувати конфлікт, необхідно проаналізувати:

- сигнали конфлікту, які виявляються в ступені напруження та дискомфорту в колективі (групі), частоту їхнього появу, потенціали їхньої конфліктогенності та вірогідності стимуляції ними конфлікту;
- виявити проблему, та суперечності які зумовили її появу, наскільки проблема складна, чи є можливість її розв'язати;
- з'ясувати, чи назріла конфліктна ситуація і в якому напрямку вона може розвиватися;

- уточнити склад учасників розгортання конфлікту та їхню готовність до подальшого провокування й поглиблення конфлікту;
- виявити суть інциденту, його особливості, наскільки він спроможний бути детонатором конфлікту.

Таким чином, прогнозування конфлікту потребує аналізу і знань для осмислення структурних компонентів конфлікту, їхніх психологічних особливостей, стану конфліктогенності проблемної ситуації.

Для прогнозування та психодіагностики конфліктів важливо правильно сформулювати та поставити діагноз самої проблемної ситуації, яка породжує конфлікт. Подальшим кроком у прогнозуванні конфліктів є виявлення тенденцій до зміни проблемної ситуації, розвиток суперечності а, отже, проведення всебічного аналізу. В цьому контексті важливо:

- докласти зусиль, щоб подолати конфліктну ситуацію;
- врахувати, що конфліктна ситуація завжди виникає до конфлікту;
- здійснити психологічний діагноз саме конфліктної ситуації, уточнити, виявити адекватність та серйозність її потенціалу, адже саме це дає поштовх, підказує, що робити, як реагувати на різні конфліктні ситуації;
- потрібно виявити і з'ясувати першопричини, через які з'являються інші конфліктогени;
- конфліктну ситуацію бажано формулювати чітко, бо вона є ключовим моментом у прогнозуванні конфліктів.

Конфліктологи використовують певні техніки передконфліктного зняття конфліктної ситуації. З цією метою бажано:

- з'ясувати наявних і потенційних учасників конфліктних ситуацій;
- проаналізувати мотиви, цілі, здібності, особливості характеру, професійну компетенцію учасників конфліктної ситуації та інцидентів;
- вивчити міжособистісні стосунки учасників конфліктної ситуації, що існували до її виникнення;
- з'ясувати причини конфліктної ситуації та тенденції їх переростання у конфлікт;
- виявити тих, хто бере і не бере участі у конфліктній ситуації, але зацікавлені в її розв'язанні;
- з'ясувати, виявити й уміло використати способи вирішення конфліктної ситуації, адекватні причинам виникнення, які також відповідали б цілям поліпшення міжособистісних стосунків і розвитку колективу.

Профілактику конфліктів поділяють на первинну та вторинну. Первинна профілактика полягає у психологічній освіті можливих учасників конфлікту. Вторинна профілактика пов'язана з проведенням безпосередньої роботи із зниження рівня напруженості в конфліктогенних групах. При цьому варто враховувати й аналізувати конфліктогени, тобто все те, що може викликати конфлікт (слово, дію чи бездіяльність, невербальні прояви тощо). Основними конфліктогенами є погрози, накази, неконструктивна критика, образи, прояв агресивності, егоїзм, приховування інформації, неправда та ін. У відповідь на них зазвичай застосовуються аналогічні за силою чи навіть сильніші конфліктогени. Підвищення психологічної культури та психологічної освіти сприяють запобіганню агресивності ймовірних учасників конфліктів, психологічного тиску й конфліктогенності спілкування.

Успіх профілактики й попередження конфліктів визначається рядом передумов:

- знанням загальних принципів управління в організації та вмінням використовувати їх для аналізу конфліктних ситуацій;
- рівнем загальнотеоретичних знань про сутність конфлікту, його причини, види й етапи розвитку;
- глибиною аналізу на теоретичній основі конкретної передконфліктної ситуації, що в кожному окремому випадку виявляється унікальною й потребує особливого комплексу методів і засобів її улагоджування;
- міра відповідності обраних методів коригування небезпечної ситуації, що виникла, її конкретному змісту; ця відповідність залежить не тільки від глибини теоретичних знань можливих учасників конфлікту, але й від вміння використати свій досвід та інтуїцію.

Існує ряд перешкод, що знижують можливість запобігання конфліктам та направлення їхнього розвитку в конструктивне русло.

Ця перешкода має психологічну природу й пов'язана з такою особистою рисою, котра характеризується як нездоланне прагнення людини до свободи й незалежності. У зв'язку з цим люди зазвичай негативно сприймають будь-які спроби втручання в їхні взаємини, оцінюючи подібні дії як вияв прагнення обмежити їхню незалежність і свободу.

Існують, також, загальноприйнятих моральних норм, що регулюють людські взаємини. Виходячи з них, люди вважають свою поведінку особистою справою, а втручання третьої особи розглядається як порушення загальноприйнятих норм моральності, однією з яких є недоторканність особистого життя.

Ця перешкода має правовий характер, пов'язаний із тим, що в країнах із розвинутими демократичними традиціями деякі загальнолюдські норми моралі набули форми правових норм, котрі охороняють основні права та свободи особистості. Їх порушення може бути кваліфіковано не тільки як не цілком моральне, але й як протиправне (у ряді країн прийняті спеціальні закони, які забороняють фірмам втручатися в особисте життя своїх співробітників).

Тому успішна діяльність із запобігання конфлікту може вестися тільки в межах, установлених:

- 1) психологічними,
- 2) моральними
- 3) правовими вимогами до управління людськими взаєминами.

Причому така діяльність стає доцільною тільки в тому випадку, якщо виникла реальна небезпека переростання особистих чи групових взаємин у руйнівні, деструктивні форми (наприклад, розрив особистих взаємин, розпад родини, руйнування трудової групи).

Профілактика конфлікту являє собою вплив на ті соціально-психологічні явища, що можуть стати елементами структури майбутнього конфлікту, а також на його учасників і на ресурси які вони використовують.

Істотним в попередженні і профілактиці конфліктів є визначення закономірностей, за якими вони виникають. Знання цих закономірностей дозволяє усунути конфліктні ситуації та, відповідно, конфлікти на стадії їх зародження.

Існує досить багато підходів до розробки технологій безконфліктного спілкування, які складають важливу частину профілактичної роботи.

Так, у навчанні правильній поведінці людини в спірній, передконфліктній і конфліктній ситуації А. Тимохіна вважає за доцільне слідувати таким психологічним рекомендаціям:

- Вирішувати спірне питання сьогодення, не згадуючи минулі образи і конфлікти.
- Адекватно сприймати, усвідомлювати і відображати сутність конфлікту з точки зору психологічних механізмів-інтересів, потреб, цілей і завдань протидіючих сторін. Частіше задавати питання: "Чи правильно я Вас зрозумів (зрозуміла)?", що допоможе уникнути смислових бар'єрів.
- Бути відкритим у спілкуванні, доброзичливим і прагнути до створення клімату взаємної довіри.
- Спробувати зрозуміти позицію опонента "зсередини", поставивши себе на його місце.
- Не говорити образливих, принижуючих гідність особистості слів, не вживати невітшних епітетів. Різкість викликає різкість.
- Вміти аргументовано висловити свої наміри у разі незадоволення вимог.
- Бути готовим подолати самолюбство, амбіції, визнати власну неправоту в тих чи інших питаннях і позиціях.

У конфлікті завжди винні обидві сторони, але на примирення йде той, хто більш морально розвинений, мудріший, сильніший духом. Найважливіше значення в попередженні конфліктів має оволодіння прийомами і навичками безконфліктного спілкування. Так, А. Белкін зі співавторами, творчо доповнивши рекомендації Д. Карнегі, дає наступні рекомендації щодо безконфліктному спілкуванню:

- Необхідно перестати думати тільки про власну досконалість та свої бажання. Потрібно спробувати побачити гідність в іншій людині, щиро визнати в ній хороше. Бажано бути щирим у своєму схваленні, щедрим на похвали.
- Потрібно говорити з людьми про те, що є предметом їх бажань, і підказати їм, як цього досягти.
- Частіше посміхайтесь. Посмішка збагачує тих, хто її отримує, і не збіднює тих, хто її дає. Вона створює атмосферу доброзичливості у справах.
- Для людини звук його імені є найприємнішим і найважливішим звуком в людській мові. Як можна частіше звертайтеся до іншої людини по імені. Намагайтеся запам'ятати імена тих людей, з якими вас знайомлять.
- Будьте хорошими слухачами. Заохочуйте розповіді інших про себе.
- Ведіть розмову не виходячи за коло інтересів вашого співрозмовника.
- Давайте людям відчуття їх значущості, робіть це щиро. Говоріть людині про нього самого, і він буде слухати вас годинами.
- Єдиний спосіб домогтися кращого результату в суперечці – ухилитися від суперечки. Уникайте суперечок.
- Якщо ви хочете навчитися схилити людей до своєї точки зору, в разі своєї неправоти, визнайте це відразу і щиро. Поступившись, ви отримаєте більше, ніж очікували.
- Якщо ви хочете схилити людей до своєї точки зору, спочатку проявіть дружнє ставлення.
- Вступаючи в розмову, робіть акцент на тих питаннях, з якими ви згодні зі співрозмовником.

- Нехай ваш співрозмовник відчує, що ідея належить йому самому.
- Спробуйте побачити речі з точки зору іншої людини. Бажання зрозуміти іншу людину породжує співпрацю.
- Щоб змінювати людини, не завдаючи образи і не пробуджуючи в ньому обурення, починайте з похвали і щирого визнання його гідності.
- Щоб критикувати і не викликати при цьому ненависті, слід звертати увагу на помилки в непрямій формі, але краще всього починати розмову з визнання власних помилок.
- У хвилину перемоги над кимось давайте йому можливість вийти із ситуації з гідністю.
- Викорінюючи недоліки інших людей, зробіть так, щоб ці недоліки виглядали легко виправними, а справа, до якої ви хочете залучити їх легко здійсненою.

Істотним у попередженні та профілактиці конфліктів є визначення закономірностей, за якими вони виникають і розгортаються.

Ряд авторів вважають, що 80% конфліктів виникають без бажання їх учасників, і головну роль у виникненні конфліктів грають так звані конфліктогени, або все, що може сприяти конфлікту.

Важливою умовою профілактики виникнення й ескалації конфліктогенів, на думку Г. Ложкіна і Н. Пов'якель, має бути підвищення психологічної культури та психологічної освіти, які сприятимуть :

- запобіганню застосування конфліктогенів у спілкуванні;
- самовдосконаленню сфери спілкування, оволодінню культурою спілкування та поведінки;
- самовдосконаленню особистості й позбавленню егоцентризму, агресивності та схильності до маніпулювання, підвищенню самооцінки, поваги до себе та інших;
- підвищенню стресостійкості та формуванню толерантності до фрустрації, «іміунітету» на ситуативні та «комунальні» конфліктогени спілкування;
- формування в особистості усвідомлення й рефлексії чужих (але значущих для себе) і своїх конфліктогенів.

Одним з найважливіших засобів попередження конфліктів є вивчення особливостей поведінки конфліктних осіб, які нерідко страждають різними комплексами, незадоволені своїм статусом і роллю, дратівливі, напружені, агресивні, відчувають потребу у постійному задоволенні їх хворобливого самолюбства і зняття внутрішньої напруги.

Важливою умовою зниження конфліктності особистості є її орієнтація на високі, але об'єктивно обґрунтовані еталони діяльності або поведінки. У даному випадку еталонні моделі повинні мати структурований набір особистісних якостей, які забезпечують високу ефективність діяльності, високий рівень професіоналізму або досягнення в діяльності значущого соціально-позитивного ефекту. Такі основні організаційно-управлінські умови, що перешкоджають прояву конфліктності особистості. Психологічний зміст їх подібний: вони є додатковими соціальними нормами регулювання поведінки, моральними та етичними «обмежувачами», що підвищують рівень рефлексивної організації діяльності та поведінки.

Таким чином, одним з ефективних методів профілактики і попередження конфліктів є саме позбавлення від конфліктних типів поведінки і особистісної конфліктності.

Лекція 9. Тема 10. Психологія управління конфліктами

Перелік основних питань:

Психологічний контекст управління конфліктами.

Вибір стилю поведінки учасників як умова і засіб вирішення конфлікту.

Технології конструктивного спілкування та раціональної поведінки у конфліктах.

Посередництво як сучасна психотехнологія вирішення конфліктів.

Завдання на СРС:

Надати відповіді на питання для самоперевірки:

1. Розкрийте основний зміст технологій конструктивного спілкування у конфліктах.
2. Назвіть основні стратегії вирішення конфліктів.
3. Розкрийте зміст і назвіть етапи психотехнології візуалізації.
4. Назвіть складові посередництва при вирішенні конфліктів.

Література: Основна: 1–5; Додаткова: 1–10, 17

Конспект лекції

Управління конфліктами містить:

- діагностику і прогнозування конфліктів;
- попередження і профілактику конфліктів;
- регулювання і оперативне вирішення конфліктів.

Відомі спеціалісти в галузі управлінської психології К. Томас та Р. Кілмен виділяють п'ять основних стилів поведінки в конфліктних ситуаціях, що спираються на власний стиль, стиль інших учасників конфлікту, а також на тип самого конфлікту. Графічно ця класифікація представлена в сітці Томаса-Кілмена (рис. 1). Вона широко застосовується у навчальних менеджерських програмах і дає змогу виробити для кожного керівника власний стиль розв'язання конфлікту.



Рис. 1. Сітка Томаса-Кілмена

Стиль поведінки у кожному конкретному конфлікті визначається ступенем прагнення учасників конфлікту задовольнити власні інтереси (діючи пасивно чи активно) та інтереси протилежної сторони (діючи спільно або індивідуально).

Для опису типів поведінки людей в конфліктах (точніше, в конфлікті інтересів) К. Томас вважає доцільним застосування двомірної моделі регулювання конфліктів, основними в якій є кооперація, пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених в ситуацію, і напористість, для якої характерний акцент на власних інтересах.

Виділяється п'ять способів регулювання конфліктів, позначені відповідно до двох основними вимірами (кооперація і напористість):

Конкуренція – прагнення домогтися своїх інтересів на шкоду іншому.

Пристосування - принесення в жертву власних інтересів заради іншого.

Компроміс – угода на основі взаємних поступок; пропозиція варіанту, що знімає виникле протиріччя.

Уникнення – відсутність прагнення до кооперації і відсутність тенденції до досягнення власних цілей.

Співпраця – учасники ситуації приходять до альтернативи, повністю задовольняє інтереси обох сторін.

Найважливіший чинник вибору ефективної стратегії і стилю поведінки в конфліктах – чинник орієнтованості учасників конфлікту на свої і чужі інтереси.

Конструктивне вирішення конфліктів можливе лише в процесі ефективного спілкування сторін. Але часто суперники, які перебувають в збудженому стані не можуть контролювати свою поведінку, через це конфлікт заходить в глухий кут. Все це є наслідком порушення технології ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті.

Таким чином, під технологією ефективного спілкування розуміють такі способи, прийоми і засоби спілкування, які забезпечують взаємне розуміння і взаємну емпатію партнерів з спілкування. Для забезпечення конструктивного спілкування в конфлікті необхідно створити атмосферу взаємної довіри в цьому процесі, сформулювати цільову установку на співробітництво. При цьому варто пам'ятати психологічний закон співробітництва: кооперація викликає кооперацію, конкуренція – конкуренцію.

Зміст технології ефективного спілкування в конфлікті можна звести до дотримання певних правил і норм спілкування, а саме: концентруйте увагу на тому, хто говорить і на його повідомленні;

- уточнюйте, чи правильно ви зрозуміли загальний зміст інформації і її деталі;
- в процесі спілкування не перебивайте людину, яка говорить, не давайте поради, не критикуйте, не підводьте підсумків;
- добивайтесь, щоб вас почули і зрозуміли. Не впевнившись в точності сприйнятої інформації, не переходьте до нових повідомлень;
- підтримуйте атмосферу взаємної довіри, проявляйте емпатію;
- використовуйте невербальні засоби комунікації: часто контакуйте очами, кивайте головою в знак розуміння.

Під технологіями раціональної поведінки в конфлікті розуміють сукупність способів корекції, яка спрямована на забезпечення конструктивної взаємодії конфліктантів на основі самоконтролю емоцій. Особливе місце в забезпеченні самоконтролю над емоціями займають аутотренінги.

Дуже важливо не допускати негативних емоційних реакцій, тобто володіти *емоційною витримкою*. Спокійна реакція на емоційні дії партнера – перше правило самоконтролю емоцій. Коли ваш партнер перебуває в стані емоційного збудження, ви в жодному випадку не повинні піддатися такому ж стану.

Позитивний ефект дає обмін емоційних переживань в процесі спілкування. Повідомляючи про свої образи, переживання партнери отримують розрядку. Такий взаємний обмін повинен здійснюватися в спокійній формі, а не в формах взаємних образ. Умовно дану технологію можна назвати – *раціоналізацією емоцій*.

У разі неможливості запобігання конфлікту і його вступу в стадію ескалації постає задача завершення та вирішення конфлікту.

Виділяються такі форми завершення вирішення конфліктів:

- **Насильство** – більш слабку сторону за допомогою сили спонукають до підпорядкування і виконання вимог сильнішої сторони. Передбачається не тільки застосування фізичної сили – це можуть бути і форми адміністративного, службового та іншого впливу. Насильство, або силове вирішення конфлікту, стратегічно завжди малоефективно, тому що пригнічена сторона майже завжди залишається незадоволеною рішенням конфлікту, що досягнуте таким шляхом, і це спонукає її до прихованого опору, а часом і до відкритого бунту, для придушення яких знову й знову буде потрібно насильство. Конфлікт у цьому випадку може бути вирішеним остаточно нерідко з повним знищенням (фізичним або моральним) більш слабкої сторони.

- **Роз'єднання** – конфлікт не є вичерпаним, а завершується припиненням взаємодії, розривом відносин між учасниками конфлікту (наприклад, розлученням). Роз'єднання часто призводить до постконфліктних наслідків і ситуаціям незадоволеності, розпаду організацій та справи. З психологічної точки зору роз'єднання тісно пов'язане з незадоволеністю щонайменше однієї з конфліктуючих сторін, з внутрішньо психологічними проблемами, а тому є крайнім засобом.

- **Примирення** – протиріччя і розбіжності або влагоджуються мирно, що може відбуватися ніби природно, але в основному воно недовговічне, оскільки проблема і тема конфлікту не вичерпані і, відповідно, не вирішені, або примирення між учасниками може бути здійснено у результаті переговорів, що закінчуються прийняттям узгодженого рішення, яке влаштовує обидві конфліктуючі сторони.

Найбільш результативним шляхом усунення конфліктних протиріч є вирішення конфліктів. Можливо повне і неповне вирішення конфлікту. Існують наступні варіанти вирішення конфліктів.

1. Повне вирішення конфлікту на об'єктивному рівні внаслідок перетворення об'єктивної конфліктної ситуації (наприклад, просторове або соціальне розведення сторін, надання їм дефіцитних ресурсів, відсутність яких призвела до конфлікту).

2. Повне вирішення конфлікту на суб'єктивному рівні шляхом кардинальної зміни образів конфліктної ситуації.

3. Часткове вирішення конфлікту на об'єктивному рівні через перетворення об'єктивної конфліктної ситуації у напрямі створення незацікавленості в конфліктних діях.

4. Часткове вирішення конфлікту на суб'єктивному рівні в результаті обмеженої, але цілком достатньої для тимчасового припинення протиріччя зміни образів конфліктної ситуації.

1. Семінарські заняття

Семінарські (практичні) заняття мають за мету створити у студентів уміння аналізувати особливості різних стилів лідерства та використовувати їх у професійній діяльності, використовувати у науково-педагогічній практиці прогресивні досягнення наукової психологічної думки щодо лідерства та професійної успішності.

Семінарське заняття 1. Тема1. Конфлікт: поняття і предмет вивчення

Мета: поглибити і розширити знання студентів щодо аналізу конфліктних ситуацій та конфліктів.

Основні питання:

Еволюція поняття конфлікт.

Конфлікт як предмет дослідження.

Конфлікт як предмет вивчення психології конфлікту та конфліктології.

Завдання на СРС:

Надати відповіді на питання для самоперевірки:

1. Дайте визначення конфліктології як науки. Чим відрізняється Конфліктологія від інших наук, наприклад від соціології, психології?
2. Розкрийте у чому полягає інтегративність конфліктології як науки.
3. Охарактеризуйте провідні напрями і галузі сучасної конфліктології.

Література: Основна: 1–5; Додаткова: 8, 10; Практикуми: 1–2

Семінарське заняття 2. Тема 2. Багатогранність конфлікту

Мета: поглибити і розширити знання студентів щодо видів критичних ситуацій, джерел, причин та функцій конфліктів.

Основні питання:

Конфлікт як вид критичних ситуацій. Стрес. Фрустрація. Криза. Конфлікт.

Джерела конфліктів.

Причини конфліктів.

Функції конфліктів.

Завдання на СРС:

Надати відповіді на питання для самоперевірки:

1. Охарактеризуйте відмінні риси конфлікту як виду критичних ситуацій.
2. Розкрийте основні джерела конфліктів.
3. Охарактеризуйте основні функції конфліктів.

Література: Основна: 1–5; Додаткова: 8, 10; Практикуми: 1–2

Семінар 3. Тема 3. Феноменологія і аналіз конфлікту

Мета: розширити знання студентів про сутність конфлікту, його складові сформулювати у студентів уміння долати труднощі у рішенні конфліктних ситуацій.

Основні питання:

Аналіз структурних елементів конфлікту:

Сторони конфлікту.

Умови протікання конфлікту.

Образи конфліктної ситуації.

Дії учасників конфлікту.

Типологія конфліктів.

Динаміка конфлікту.

Завдання на СРС:

Надати відповіді на питання для самоперевірки:

1. Розкрийте особливості умов протікання конфлікту.
2. Охарактеризуйте образи конфліктної ситуації.
3. Охарактеризуйте особливості взаємодії сторін конфлікту.

Література: Основна: 1–5; Додаткова: 8, 10; Практикуми: 1–2

Семінар 4. Тема 4. Психологічні причини конфліктів

Мета: поглибити і розширити знання студентів про основні психологічні причини конфліктів та їх особливості.

Основні питання:

Фактори, що впливають на конфліктність особистості.

Особистісні причини виникнення конфліктів (ситуативні, характерологічні).

Організаційно-управлінські причини конфліктів.

Шляхи подолання маніпуляцій.

Завдання на СРС:

Надати відповіді на питання для самоперевірки:

1. Охарактеризуйте особистісні причини виникнення конфліктів.
2. Назвіть і охарактеризуйте фактори, що впливають на конфліктність особистості.
3. Поясніть, у чому полягає різниця між ситуативними і характерологічними причинами виникнення конфліктів.

Література: Основна: 1–5; Додаткова: 8, 10–16, 18,19; Практикуми: 1–2

Семінар 5. Тема 5. Типології конфліктних особистостей

Мета: поглибити знання студентів про основні типи конфліктних особистостей та їх особливості, визначити які способи виходу з конфліктних

ситуацій більш продуктивні, якщо ми стикаємося з певним типом конфліктної особистості.

Основні питання:

Стереотипи поведінки та адаптивні можливості різних типів конфліктних особистостей.

Особливості спілкування і поведінки в залежності від типів акцентуації характеру.

Типи конфліктної поведінки в залежності від соціальних ролей.

Особливості конфліктної поведінки представників різних стилів мислення.

Завдання на СРС:

Надати відповіді на питання для самоперевірки:

1. Охарактеризуйте основні стереотипи поведінки та адаптивні можливості різних типів конфліктних особистостей.
2. Поясніть особливості конфліктної поведінки представників різних стилів мислення.
3. Проаналізуйте адаптивні можливості різних типів конфліктних особистостей.

Література: Основна: 1–5; Додаткова: 8, 10–16, 18,19; Практикуми:1–2

Семінар 6. Тема 6. Внутрішньоособистісний конфлікт

Мета: закріплення знань студентів з основних проблем теорії внутрішньоособистісних конфліктів.

Основні питання:

Природа внутрішньоособистісних конфліктів.

Захисні механізми при внутрішньоособистісних конфліктах.

Завдання на СРС:

Надати відповіді на питання для самоперевірки:

1. Охарактеризуйте особливості внутрішньоособистісних конфліктів.
2. Охарактеризуйте захисні механізми при внутрішньоособистісних конфліктах.
3. Наведіть приклади захисних механізмів.

Література: Основна: 1– 5; Додаткова: 1–6, 9, 14; Практикуми:1–2

Семінар 7. Тема 8. Конфлікти у міжособистісних відносинах

Мета: розширити знання і уявлення студентів про основні стратегії і тактики, стилі поведінки особистості в конфлікті та сформувати уміння визначати психологічні бар'єри конструктивного вирішення конфлікту.

Основні питання:

Сутність міжособистісних конфліктів.

Управління власною поведінкою в конфлікті.

Особливості міжособистісних конфліктів в організації.

Завдання на СРС:

Надати відповіді на питання для самоперевірки:

1. Розкрийте сутність міжособистісних конфліктів.
2. Охарактеризуйте особливості управління власною поведінкою в конфлікті.
3. Охарактеризуйте особливості міжособистісних конфліктів в організації.

Література: Основна: 1–5; Додаткова: 1–10, 17; Практикуми: 1–2

Семінар 8. Тема 9. Превентивна психологія конфлікту

Мета: розширити знання і уявлення студентів про превентивну психологію конфлікту та сформувати у студентів уміння передбачати шляхи запобігання та врегулювання конфліктів, використовувати різні технології розв'язання конфліктних ситуацій.

Основні питання:

Прогнозування конфлікту.

Особливості превентивної психології конфлікту.

Конфліктогени спілкування та їх подолання.

Психологічні шляхи зниження рівня конфліктності особистості.

Завдання на СРС:

Надати відповіді на питання для самоперевірки:

1. Охарактеризуйте особливості превентивної психології конфлікту.
2. Охарактеризуйте психологічні шляхи зниження рівня конфліктності особистості.
3. Розкрийте особливості прогнозування конфлікту.

Література: Основна: 1–5; Додаткова: 1–6, 9, 14; Практикуми: 1–2

4.Самостійна робота

Самостійна робота студента передбачає самостійне, на основі рекомендованої навчальної та наукової літератури, опрацювання та засвоєння окремих положень дисципліни. Особливу увагу слід звернути на першоджерела. Покращенню засвоєння такого матеріалу і з'ясуванню питань, що складають певні ускладнення у вивченні в процесі самостійної роботи студента сприяють індивідуальні консультації. Перевірка рівня засвоєння матеріалу таких тем проводиться в процесі обговорення питань із логічно споріднених тем дисципліни на аудиторних заняттях.

Тема 7. Внутрішньоособистісний конфлікт, адиктивна та суїцидальна поведінка.

Метою самостійного опрацювання матеріалу є з'ясування питань зв'язок внутрішньоособистісного конфлікту з адиктивною та суїцидальною поведінкою.

Питання для розгляду:

Етапи розвитку адиктивної поведінки.

Види адиктивної поведінки.

Профілактика адиктивної поведінки.

Особливості поведінки адиктів у міжособистісних стосунках.

Компоненти адиктивної поведінки.

Класифікація суїцидальних конфліктів.

Особливості особистості суїцидента.

Структура і динаміка суїцидальної поведінки.

Література: Основна: 1–5; Додаткова: 8, 10–16, 18,19

1. Індивідуальні завдання

Виконання індивідуальних завдань не передбачено.

V. Контрольні роботи

Виконання контрольних робіт не передбачено.

VI. Методичні вказівки.

При вивченні дисципліни «Психологія конфлікту» студент має користуватися, в першу чергу, літературою, яка визначена в основному списку і є у фондах бібліотеки НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського». Додатковим джерелом інформації мають бути конспекти лекцій. Також студентам рекомендується знаходити через систему Інтернет матеріали новітніх психологічних досліджень.

Зміст дисципліни реалізується через опанування двох блоків: аудиторної та самостійної роботи. Опанування блоку аудиторної роботи здійснюється в процесі роботи на лекціях та семінарах, самостійна робота полягає в опрацюванні літератури. За відсутності індивідуальних завдань для організації самостійної роботи студентів із науково-навчальною літературою студентам пропонується: конспектування окремих тем, які виносяться на самоопрацювання та складання словника термінів.

VII. Рекомендована література

Основна:

1. Гришина Н. В. Психология конфликта. – М., 2000. – 425 с.
http://www.law.vsu.ru/structure/criminalistics/books/grishina_psy_conf.pdf
2. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. – К.: Професіонал, 2007. – 416 с.
3. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие. – К.: МАУП, 2000. – 256 с. [*Електронний ресурс*]
[//http://ukrclass.info/im/libs/7302721-download.pdf](http://ukrclass.info/im/libs/7302721-download.pdf)
4. Начасев В. М. Конфліктологія. Навч. посіб. – К.: Центр навч. літ., 2004. – 198 с.
5. Інтернет - видання з психології конфлікту.

Додаткова

1. Гірник А. М. Управління конфліктом (соціально-психологічний аспект). – Світ безпеки. – 1996. – № 9. – С. 27-44.
2. Гірник А. М. Як досягти успіху у переговорах? – Хмельницький, 1992. – 125 с.
3. Глушакова Т. И. Переговоры: эффективное «ты–я–взаимодействие». – М., 1991. – 251 с.
4. Горностай П. П., Васьковская С. В. Теория и практика психологического консультирования. Проблемный подход. – К., 1995. – 340 с.
5. Грабовська С., Равчина Т. Конфлікти без насильства. Посібник. – Львів, 2003. – 276 с.
6. Конфліктологічна експертиза: теорія і методика. – К., 1999. – 100 с.
7. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. – М., 1992. – 245 с.
8. Примуш М. В. Конфліктологія: Навчальний посібник. – К. Професіонал, 2006. – 288 с.
9. Соснин В. А. Урегулирование и разрешение конфликтов: проблема посредничества в прикладной исследовательской практике Запада. – Психологический журнал. – 1994. – Т. 15. – № 5. – С. 130-141.
10. Фишер Р., Браун С. Путь к совместному успеху. – Спб.: Питер, 1997. – 379 с.
11. Фрейд З. Психология бессознательного: Пер. с нем. М.: Просвещение, 1989. – 448 с.
12. Фромм Э. Бегство от свободы. М., 1987
13. Фромм Э. Душа человека. М.: Республика, 1992. 430 с.
14. Хорни К. Женская психология: Пер. с англ. СПб.: ВЕИЛА, 1993. 222 с
15. Хорни К.. Невротическая личность нашего времени. – М., 1993.
16. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. СПб., 1997
17. Цепцов В. А. Переговоры: психология, воздействие, практика. – М.: Знание, 1996. – 398 с.
18. Эриксон Э. Идентичность: юность и кризис: Пер. с англ. – М.: Прогресс, 1996. – 341 с.
19. Юнг. К. Психологические типы. – М., 1995.

Практикуми

1. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии СПб.: Питер, 2009. – 384 с. – ISBN 978-5-388-00684-4. [*Електронний ресурс*]: <http://www.twirpx.com/file/93053>
2. Психологія конфлікту: методичні рекомендації до виконання самост. роботи для

студентів усіх спеціальностей денної та заочної форм навчання / НТУУ «КПІ»; уклад. М.О.Кононець (методичні вказівки) К.: НТУУ «КПІ», 2014. – [Електронний ресурс]: <http://ela.kpi.ua/handle/123456789/10866>

Додаток 1.

Рейтингова система оцінювання результатів навчання

Рейтинг студента з дисципліни складається з балів, що він отримує за:
присутність та активна робота на лекційних заняттях;
присутність та активна робота на семінарських заняттях;
ведення термінологічного словника.

Система рейтингових (вагових) балів та критерії оцінювання

1.Робота на лекціях (максимальна кількість балів на лекціях складає 27):

Ваговий бал – 3. Максимальна кількість балів на всіх лекційних заняттях дорівнює **3 бали × 9 л. з. = 27 балів**

Оцінювання роботи кожного студента здійснюється на кожному лекційному занятті за двома показниками – присутністю і активністю:

а) присутність **1 бал × 9 л. з. = 9 балів**

Критерії оцінювання:

1 – присутність на лекційному занятті;

0 – відсутність на лекційному занятті.

б) активність **2 бали × 9 л. з. = 18 балів**

Критерії оцінювання:

2 – висока активність, яка показує спрямованість на ґрунтовне засвоєння матеріалу;

1 – достатня активність, яка показує спрямованість на засвоєння матеріалу;

0 – низька активність, яка показує ухиляння від засвоєння матеріалу.

2. Участь у семінарських заняттях:

Ваговий бал – 3. Максимальна кількість балів на всіх семінарських заняттях дорівнює **3 бали × 8 с(п). з. = 24 балів**

Оцінювання роботи кожного студента здійснюється на кожному семінарському занятті за двома показниками – присутністю і активністю:

а) присутність **1 бал × 8 с(п). з. = 8 балів**

Критерії оцінювання:

1 – присутність на семінарському занятті;

0 – відсутність на семінарському занятті.

б) активність **2 бали × 8 с(п). з. = 16 балів**

Критерії оцінювання:

2 – висока активність, яка показує спрямованість на ґрунтовне засвоєння матеріалу;

1 – достатня активність, яка показує спрямованість на засвоєння матеріалу;

0 – низька активність, яка показує ухиляння від засвоєння матеріалу.

3. Ведення термінологічного словника:

Ваговий бал – 0,5 за кожний правильно написане визначення

Максимальна кількість балів за ведення словника дорівнює

$$0,5 \text{ бали} \times 98 \text{ термінів} = 49 \text{ балів}$$

Критерії оцінювання:

0,5 – наведені всі визначення за темою;

0,25 – визначення неповні;

0 – визначення за темою відсутні

Розрахунок шкали (R) рейтингу

Сума вагових балів контрольних заходів протягом семестру складає:

$$R_C = 3 \times 9 + 3 \times 8 + 0,5 \times 98 = 100 \text{ балів}$$

Необхідною умовою допуску до заліку є стартовий рейтинг (r_c), що складає 40% від R_C , або **40 балів**.

Студенти, які набрали протягом семестру рейтинг з кредитного модуля менше **0,6R** зобов'язані виконувати залікову контрольну роботу.

Студенти, які набрали протягом семестру необхідну кількість балів ($RD \geq 0,6R$) мають можливості:

а) отримати залікову оцінку (залік) так званим "автоматом" відповідно до набраного рейтингу;

б) виконати залікову контрольну роботу, яка складається з 3-х питань з метою підвищення оцінки. При цьому попередній рейтинг студента з дисципліни скасовується і він отримує оцінку R_3 тільки за результатами залікової контрольної роботи.

Залікова контрольна робота складається з трьох теоретичних питань за тематичними розділами курсу.

Приклад:

Варіант № 1

1. Проаналізуйте відмінності внутрішньоособистісного конфлікту від інших видів конфлікту.
2. Дайте визначення конфлікту і поясніть його основні відмінності від кризи, стресу і фрустрації.
3. Розкрийте зміст когнітивного підходу у вивченні конфліктних явищ?

Варіант № 2

1. В чому полягає інтегративність психології конфлікту як науки?
2. Дайте визначення конфлікту і поясніть його основні відмінності від кризи, стресу і фрустрації.
3. Охарактеризуйте внутрішньоособистісний конфлікт.

Критерії оцінювання I та II запитання:

33 – правильна відповідь;

16 – відповідь неточна або неповна;

0 – немає відповіді

Критерії оцінювання III запитання:

34 – правильна відповідь;

17 – відповідь неточна або неповна;

0 – немає відповіді

$$R_3 = 33 + 33 + 34 = 100 \text{ балів}$$

Для отримання студентом відповідних оцінок (ECTS та традиційних) за результатами роботи в семестрі його рейтингова оцінка RD переводиться згідно з таблицею 1:

Таблиця 1

RD = RC	Оцінка ECTS	Традиційна оцінка (диф. залік)	Традиційна залікова оцінка
95-100	A	"Відмінно"	"Зараховано"
85-94	B	"Добре"	
75-84	C		
65-74	D	"Задовільно"	
60-64	E		
RD ≤ 59	FX	"Незадовільно"	"Незараховано"
RC < 39 або не виконані інші умови допуску до заліку	F	"Не допущено"	

Перелік питань до заліку

1. Проаналізуйте коли виникло поняття "конфлікт"?
2. Охарактеризуйте психологію конфлікту як науку.
3. У чому полягає відмінність психології конфлікту від інших наук соціології, психології?
4. У чому полягає інтегративність психології конфлікту як науки?
5. Дайте визначення конфлікту і поясніть його основні відмінності від кризи, стресу і фрустрації.
6. Назвіть основні види причин конфлікту.
7. Проаналізуйте відмінні риси конфлікту як виду критичних ситуацій.
8. Визначте власну позицію в позитивному і негативному баченні конфлікту.
9. Як взаємопов'язані різні стратегії поведінки у конфлікті?
10. Визначте стратегію поведінки, яка Вам найбільше імпонує.
11. Проаналізуйте чим конфліктна ситуація відрізняється від будь-якої іншої?
12. Назвіть та охарактеризуйте основні елементи конфлікту.
13. Перерахуйте типи конфліктних особистостей. Які стереотипи поведінки притаманні кожному типу? Які існують адаптивні можливості?
14. Чому міжособистісну перцепцію відносять до соціально-психологічних причин виникнення конфліктів?
15. Проаналізуйте що зумовлює психологічні причини виникнення конфліктів?
16. Охарактеризуйте види психологічної несумісності і особливості її трансформації у конфлікти.
17. Охарактеризуйте типи конфліктних особистостей.
18. Проаналізуйте стереотипи поведінки притаманні кожному типу конфліктних особистостей?
19. Проаналізуйте адаптивні можливості залежно від типу конфліктних особистостей?
20. Охарактеризуйте організаційно-управлінські причини конфліктів.
21. Охарактеризуйте внутрішньоособистісний конфлікт
22. Проаналізуйте відмінності внутрішньоособистісного конфлікту від інших видів конфлікту.
23. Визначте зміст переживання як основи внутрішньоособистісних конфліктів.
24. Проаналізуйте умови, шляхи і способи подолання внутрішніх конфліктів.
25. Визначте зміст міжособистісних конфліктів та підходи до їх класифікації.
26. Опишіть основні психологічні відмінності та шляхи розвитку конструктивного і деструктивного міжособистісного конфлікту.
27. Назвіть та охарактеризуйте відмінності в різних підходах до вивчення міжособистісних конфліктів.
28. Розкрийте зміст когнітивного підходу у вивченні конфліктних явищ?
29. Назвіть основні задачі превентивної роботи із запобігання.
30. Визначте, що таке конфліктогени, охарактеризуйте їх види та зміст.
31. Визначте напрями прогнозування конфліктів.
32. У чому полягає первинна і вторинна профілактика конфліктів?

33. Розкрийте основний зміст технологій конструктивного спілкування.
34. Назвіть основні стратегії вирішення конфліктів.
35. Розкрийте зміст і назвіть етапи психотехнології візуалізації.
36. Назвіть складові посередництва при вирішенні конфліктів.